|  |  |
| --- | --- |
|  | **POUVOIR ADJUDICATEUR**  **(Organisme contractant)**  **caf de paris**  **50 RUE DU DOCTEUR FINLAY**  **75015 PARIS**  *(organisme de droit privé charge de la gestion d’un service public)* |

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)**

#### OBJET DE L’APPEL D’OFFRES OUVERT AOO 01/2025

**Prestation d'envoi de courriers en recommandÉ avec suivi de l'accusÉ de rÉception de façon dématérialisÉE DESTINÉE**   
**À TROIS cAF D’ILE-DE-FRANCE (75, 91 et 92)**

ACCORD-CADRE PASSE PAR APPEL D’OFFRES OUVERT EN APPLICATION DES DISPOSITIONS DES ARTICLES R 2124-2, R.2161-2 A R.2161-5 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

**.**

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : OBJET 3

ARTICLE 2 : CONTEXTE 3

ARTICLE 3 : NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS 3

ARTICLE 4 : FONCTIONNALITES TECHNIQUES ATTENDUES 7

ARTICLE 5 : MODALITÉS DE DÉMARRAGE DE L’ACCORD-CADRE 9

5.1 : MISE EN PLACE DE LA SOLUTION 9

5.2 : PRE-REQUIS TECHNIQUES 9

5.3 : FORMATION 10

ARTICLE 6 : REPORTING 11

ARTICLE 7 : RÉVERSIBILITÉ 11

ARTICLE 8 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE 12

# ARTICLE 1 : OBJET

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.) fixe les conditions de l’accord-cadre à bons de commande que l’organisme contractant entend passer pour une **prestation d'envoi de courriers en recommandé avec suivi de l'accusé de réception de façon dématérialisée destinée aux différents services des Caf de Paris (75), de l’Essonne (91) et des Hauts-de-Seine (92).**

**L’affranchissement en recommandé fait partie intégrante de l’accord-cadre.**

Le marché passé implique une obligation de résultat.

# ARTICLE 2 : CONTEXTE

Dans le cadre d’une mutualisation des moyens, la Caf de Paris (75), Caf coordonnatrice, la Caf de l’Essonne (91) et la Caf des Hauts-de-Seine (92) ont décidé de lancer une procédure permettant l’envoi de courriers recommandés avec accusé de réception dématérialisé.

Cette prestation vise à **faciliter et les envois de courriers en recommandé**, activité manuelle chronophage sans valeur ajoutée, au regard des volumes importants concernés, ainsi que **le suivi des accusés de réception**, permettant aux équipes utilisatrices de se concentrer sur leur cœur de métier.

À titre d’information, il est précisé que les envois proviendront de différents services au sein de chaque organisme. Le nombre d’utilisateurs réguliers quotidien sera variable selon les organismes, et pourra évoluer tout au long de l’exécution de l’accord-cadre, à la hausse comme à la baisse : environ 48 utilisateurs pour la Caf 75, 35 pour la Caf 91, et une trentaine pour la Caf 92.

Au sein de chaque organisme, les principaux services concernés sont les suivants :

* Pour la Caf de Paris : les services « recouvrement » et « contrôle sur place, lutte contre la fraude et contentieux » (CPFC) ;
* Pour la Caf de l’Essonne : le pôle contentieux et fraudes et le pôle recouvrement.
* Pour la Caf des Hauts-de-Seine : la Direction Comptable et Financière.

Certaines Caf pourront demander à étendre cette solution à d’autres services internes sans limiter le nombre d’utilisateurs. Cette éventuelle modification du périmètre se fera, par l’exécution d’une clause de réexamen, dans la limite de la réglementation de la commande publique et dans la limite du seuil maximal de la procédure fixé à 1 800 000€ HT sur la durée globale de l’accord-cadre, périodes de reconductions comprises.

# ARTICLE 3 : NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Le titulaire mettra à disposition dans un contexte sécurisé, une **solution d’externalisation du traitement des envois en recommandés avec accusé de réception.**

La volumétrie concernée serait d’environ 15 000 recommandés par an pour la Caf de Paris, d’environ 5 200 recommandés par an pour la Caf de l’Essonne, et d’environ 9 000 recommandés par an pour la Caf des Hauts-de-Seine.

Ces estimations n'ont pas de valeur contractuelle, elles sont données à titre indicatif et n’engagent pas les organismes sur la base de ce volume. Elles visent à permettre aux candidats d’établir une tarification adaptée (au forfait ou à la page).

L’affranchissement faisant partie intégrante de l’accord-cadre, le prestataire devra faire bénéficier les organismes des tarifs les plus avantageux possibles eu égard aux volumes quotidiens envoyés.

La solution d’envoi d’A-R dématérialisé doit être **compatible** avec les différents applicatifs utilisés par les services, comme l’applicatif métier de gestion des recours, de la fraude et des créances de la Branche Famille de la sécurité sociale (applicatif **Corali**) et le système de tri pour injection dans les corbeilles des agents (**USAPE**), ainsi que de tout applicatif interne dans les différents services des trois CAF.

La solution déployée devra en outre **impérativement** comprendre a minima les éléments suivants :

1. **Editique et envoi de courriers en recommandés**

* La prise en charge des courriers en temps réel sur l’outil, dans le créneau horaire défini aux présentes ;
* L’émission d’un accusé de prise en charge ;
* La transmission des flux de manière sécurisée vers une usine éditique.

(Actuellement, deux types de flux sont utilisés à la Caf 91 pour l'envoi de recommandés :

* courrier égrené => un fichier par courrier (format image pdf)
* et envoi multiple => plusieurs courriers regroupés dans un même fichier pdf mis en forme. L'outil actuel de la Caf 91 permet d'envoyer x courriers en un seul dépôt de fichier. Le fichier est scindé automatiquement par l'outil afin de produire les courriers individuels, ce qui est très apprécié des équipes.)
* La fourniture de papier, des enveloppes et des documents nécessaires à l’envoi des courriers en recommandé ;
* L’impression des lettres et leur mise sous pli comprenant de 1 à 15 feuilles recto-verso, avec une constante qualité d’impression, sans en altérer la présentation et le contenu. La Caf peut transmettre les courriers de façon égrenée ou dans un fichier global pour un envoi de masse en cas de campagne de relance ;
* La remise des plis à La Poste recommandés avec AR ;
* L’envoi des plis au tarif lettre recommandée avec AR (France et Dom-TOM) ;
* L’envoi des plis au tarif lettre recommandé avec AR pour l’Etranger ;
* La mise à disposition d’une imprimante virtuelle et d’un portail web permettant l’accès aux tableaux de bord (statistiques) et l’exportation des informations de ce tableau de bord ;
* L’archivage indexé, légal (avec valeur probatoire) des courriers recommandés avec AR (des preuves de dépôt à la Poste et des preuves de réception par le destinataire) pendant 10 ans (avec possibilité de rapatriement, réversibilité des données en cas de fin de l’accord-cadre). L’accès à cette base pourra s’effectuer à partir d’une référence figurant sur le courrier. De plus, une copie certifiée conforme de l’AR pourra être éditée sur demande des services concernés.
* Le retour d’informations des preuves de dépôt et des preuves de réception par le destinataire des courriers recommandés avec A-R ;
* Le retour d’informations relatives aux absences de preuves de réception (AR) et les motifs de non distribution ;
* La gestion des plis Non Distribuables/distribués (PND) avec la précision sur les motifs de non-distribution (NPAI, non réclamé, absence de boîte aux lettres identifiable...). Le titulaire devra à ce titre:
  + Numériser l’accusé de réception non délivré ;
  + Extraire les plis recommandés sans retour AR ni PND ;
  + Emettre, pour le compte des Caf, les réclamations de preuves de distribution manquantes auprès de la Poste, gérer quotidiennement et indexer les réponses adressées par la Poste (duplicata d’AR/PND, attestation de remise postale ou de PND, confirmation de recherche infructueuse ouvrant droit au versement de l’indemnité de 16 €, et toutes autres démarches nécessaires... ;
  + Archiver les duplicatas à force probatoire de la Poste ;
  + Transmettre aux Caf les rapports de gestion des réclamations de preuves manquantes mensuellement ;
  + Effectuer le reporting et le recouvrement des indemnités d’assurance postale pour enquêtes infructueuses ;
  + Reverser les indemnités d’assurance collectées auprès de La Poste, aux Caf concernées.
* Au retour de l’AR, l’AR et le courrier envoyé **devront être injectés dans le dossier des allocataires et distribués en** corbeille **automatiquement.**

**Il est rappelé que la solution proposée doit avoir une valeur de force probante devant les tribunaux.** Le titulaire devra donc mettre à disposition des organismes, des copies fiables et opposables en cas de contentieux, des documents (courriers recommandés, bordereaux de dépôt et avis de réception).

1. **Suivi de la délivrance des courriers A-R et reporting :**

* La possibilité de suivre les différentes étapes de traitement entre le moment d’édition du courrier, de remise du pli et la délivrance, via un workflow. Ce worflow devra prendre en compte les différents acteurs qui utiliseront cet outil. Ces différents profils (rédacteurs, approbateurs...) pourront suivre et/ou valider les différentes étapes du processus. Le workflow de validation par le responsable hiérarchique devra être fixé avec les organismes et adapté à chacune des organisations locales ;
* Plusieurs modèles de courriers sont envoyés par les Caf, le workflow doit comprendre plusieurs circuits de traitement selon le modèle et les modalités de validation (ex : présence ou absence de supervision du courrier) ;
* Des alertes automatiques par notifications de mail auprès des services de la Caf pour deux cas de figure :
  + des plis déposés mais non validés pour permettre l’envoi ;
  + des courriers A-R non revenus à la Caf au-delà d’un délai d’un mois.
* Une numérisation des AR. Les AR devront être liés informatiquement avec le courrier d’origine ;
* Des statistiques d’utilisation, de recours à la solution éditique et d’envoi :
  + par utilisateurs : déposant du pli, signataire du courrier ;
  + par typologie de courriers (contrainte, mise en demeure, envoi de décisions de commissions, notification de dossiers frauduleux, demande d’opposition amiable, envoi de saisie des rémunérations). Une quinzaine de courriers différents devront pouvoir être suivis…par dates du statut d’avancement : date de dépôt du pli, date de signature, date d’envoi du pli, date de retour de l’A-R ;
  + le statut du recommandé : accepté, refusé, non délivré.

Ces statistiques doivent être accessibles, consultables et extrayables au format Excel pendant toute la durée de l’accord-cadre. Les résultats doivent pouvoir être extraits et consultables après la fin de ce dernier. Ces statistiques doivent être mensuelles et annuelles et doivent pouvoir être consultées pendant toute la durée de l’accord-cadre.

Ces deux prestations (fabrication du courrier jusqu’à l’archivage et la réception de l’AR) doivent être rendues par un seul et même prestataire. La Caf doit avoir un seul interlocuteur. Les services utilisateurs doivent pouvoir suivre le cheminement complet du pli entre la mise en dépôt et l’archivage.

Le prestataire est libre de proposer un format de solution (workflow, autre) adapté aux exigences.

De plus, le prestataire devra respecter certains engagements de services, à savoir :

1. Le délai de traitement : 95% des documents doivent être traités dans le délai suivant : **1 jour maximum entre la signature du pli et l’envoi ;**
2. La qualité de traitement : 99 % des documents ne doivent souffrir d’aucune anomalie de production : intégrité de l’ensemble des pages envoyées.

En cas d’anomalie, le prestataire devra détailler les plis non traités et les raisons conformément à l’article 6 du présent CCTP.

Les trois Caf souhaitent en tout état de cause **conserver un traitement distinct de leurs courriers et retour d’AR**. En effet, les trois organismes ne devront avoir accès qu’aux courriers et AR traités par leurs propres services. Il en est de même pour les différentes données relatives à des relevés statistiques prévus à l’accord-cadre. Les organismes n’auront accès qu’aux données les concernant.

1. **Assistance téléphonique – maintenance - indisponibilité**

**Une assistance technique** téléphonique (hot line) sera proposée afin d’aider les utilisateurs à remédier à des incidents d’utilisation. Un accusé de réception du signalement sera délivré dans un délai de **02 heures ouvrables** maximum.

**Une maintenance corrective** s’appliquera à l’ensemble de la solution. En cas de dysfonctionnement, le titulaire **s’engage à proposer,** sous peine d’application des pénalités de retard, une solution de contournement dans un délai d’un jour ouvrable, et une solution définitive dans un délai de 2 jours ouvrables.

En cas **d’indisponibilité** (plus de 24h ouvrées) constatée par le titulaire, ce dernier devra en avertir les organismes concernés dans les plus brefs délais, par tout moyen permettant de donner date certaine. Cette information n’aura pas pour effet d’exonérer le titulaire des pénalités applicables, qui restent dues sur décision de l’organisme.

Si pour assurer la continuité de service, la solution implique de la **maintenance préventive**, les opérations seront planifiées afin de ne pas gêner l’activité et les utilisateurs seront avisés 48 heures avant. Le cas échéant, la maintenance intègrera sans surcoût, les **évolutions mineures** de l’outil, sous réserve de l’acceptation des organismes utilisateurs**.**

La maintenance comprend la main d’œuvre et les éventuels déplacements du titulaire nécessaire au bon fonctionnement de la solution.

1. **Une solution d’assistance en cas d’évolutions des besoins des Caf :**

Les évolutions pourront porter sur un changement de personnel en charge du traitement et un changement de typologie courrier.

* En cas de changement des personnes en charge du traitement des courriers, il est demandé que les modifications d’habilitations soient à la main de l’administrateur de la Caf (pour garantir la réactivité).
* En cas de changement des courriers type, il est demandé une réactivité dans la réponse à apporter par le prestataire. Un engagement de service est attendu : 3 jours maximum entre la demande de modification/ou de création d’un nouveau courrier et la mise en place du courrier modifié/créé.

Pour faciliter cette assistance, en cas de questions, un interlocuteur unique doit être dédié pour les réponses à apporter.

# ARTICLE 4 : FONCTIONNALITES TECHNIQUES ATTENDUES

* Le prestataire met à disposition des trois Caf une solution disponible du **lundi au vendredi**, **de 07h30 à 18h30**, des plis matérialisés par des fichiers issus de diverses sources : applicatifs métiers institutionnels et outils bureautiques standards. Un courrier émis doit pouvoir être supprimé ou modifié par l’utilisateur à tout moment de la journée, jusqu’à 18h30.
* Possibilité d’intégrer un ou plusieurs signatures électroniques.
* La réception par les Caf d’un accusé de prise en charge des courriers, au plus tard dans **les 3 jours**. La prise en charge du fichier vaudra bon de commande.
* La remise postale dans un délai de 24 heures à compter de la relève des courriers. En cas de non-production du courrier, et donc stockage sur un répertoire défini, fournir une solution qui indique à l’agent créateur ou superviseur les courriers à reprendre maximum 24 heures après l’envoi initial. Il faut également disposer de la possibilité de reprendre l’envoi de ces courriers rapidement, à partir d’un fichier sauvegardé.
* La transmission des flux de manière sécurisée : les flux seront sécurisés entre les différents réseaux des intervenants du processus, c’est-à-dire Caf, titulaire, usine éditique et 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 devra s’appuyer sur des outils éprouvés et validés légalement et une attribution d’habilitations pour les différents niveaux d’utilisateurs (utilisateurs, superviseurs, administrateurs).
* L’impression des courriers et des documents doivent avoir une constante qualité d’impression, sans altérer la présentation ni le contenu : les lettres sont imprimées sur papier blanc de 80 g de format A4. Elles doivent être imprimées recto-verso. La première page comprend le logo couleur de la Caf émettrice.
* Le titulaire doit obligatoirement respecter la charte graphique de chaque Caf. Les fonds de page seront fournis par la Caf en fichier pdf. Les organismes se réservent la possibilité en cours de l’accord-cadre de modifier ces fonds de page : de nouveaux fichiers seront alors transmis au titulaire. Dans le cas d’un courrier de plus d’une page, les pages suivantes seront éditées sur papier blanc A4, 80 grammes, vierge. La Caf de l’Essonne utilise Hubmail qui ne permet pas l'utilisation de fonds de page pour ces documents issus de Corali, les courriers image pdf produits par Corali étant déjà mis en page par l'applicatif. Ils comprennent le fond de page (logo, adresse, etc.) et le contenu du courrier et sont intégrés sans modification dans l’applicatif actuel.
* Afin de respecter la conformité des courriers envoyés, des règles de gestion permettront de définir des traitements spécifiques de mise en page en fonction des paramètres principaux :
  + Définition d’un index dans le corps du texte ;
  + Affectation automatique d’un fonds de page référencé, adjonction de pièces jointes ;
  + Réalisation d’une typologie et d’un référencement des différents courriers à envoyer en recommandé pour une recherche ultérieure dans la base de données ;
  + Vérification de la structure de l’adresse postale ou de l’adresse mail ;
  + Normalisation du pavé adresse pour l’envoi par La Poste.
* Les documents doivent être consultables dès leur création selon les critères de recherche suivants :
  + Numéro allocataire, ;
  + Nom et prénom de l’allocataire ;
  + Identification de l’utilisateur (elle doit pouvoir se faire à chaque étape de l’élaboration du courrier) ;
  + Date de l’envoi.
* La consultation des courriers doit pouvoir se faire à n’importe quelle phase de gestion de la création du courrier jusqu’à l’archivage des données : le titulaire met à disposition un outil permettant à l’utilisateur de visualiser tous les courriers ainsi que les AR émis.
* Création d’un profil superviseur pour visualiser l’ensemble des courriers émis par un ou des services.
* Création d’un profil administrateur fonctionnel pour le paramétrage général de l’outil et l’accès aux données globales (statistiques…).
* La mise à jour des statuts des courriers sur le suivi devra être réactualisée au maximum au bout de 6 semaines pour les courriers et bordereaux de dépôt et maximum 12 semaines pour les AR.
* Traçabilité des documents envoyés par chaque utilisateur.
* L’accès à la solution doit être protégé par une authentification avec mot de passe. Les différents profils de connexion seront :
  + utilisateur : il émet des courriers recommandés, peut les supprimer avant leur mise en production éditique.
  + superviseur : il peut voir tous les courriers émis par un service et les supprimer avant leur mise en production éditique.
  + administrateur fonctionnel : il paramètre l’outil et consulte les résultats.

La solution doit permettre **une administration et une supervision simples** de la solution. Elle doit respecter les prérequis et techniques des Caf, notamment en termes de matériel utilisé et de sécurisation.

# ARTICLE 5 : MODALITÉS DE DÉMARRAGE DE L’ACCORD-CADRE

# 5.1 : MISE EN PLACE DE LA SOLUTION

La notification interviendra à fin janvier/début février 2026 (date prévisionnelle). Le titulaire s’engage à ce que la solution proposée et mise en place soit pleinement opérationnelle pour les Caf de Paris et des Hauts-de-Seine de manière impérative le **14 avril 2026.**

Dès la notification de l’accord-cadre, le titulaire contacte le représentant du coordinateur, Monsieur Eghbali, joignable par courriel à adrian.eghbali@caf75.caf.fr ou par téléphone au 01 45 71 29 45 afin que soit planifiée une réunion de lancement des prestations.

Cette séance réunira les représentants des 3 Caf pour une présentation des parties contractantes, une présentation générale du déploiement, un déroulé des opérations pour chacune des Caf, les prérequis utiles et éventuellement la fixation de dates.

Elle se déroulera au siège de la Caf de Paris, sis 50 rue du Dr Finlay Paris 15e. Après cette réunion, le titulaire a la charge d’organiser les réunions si besoin avec chacune des Caf de façon indépendante.

Un chef de projet dédié et unique devra être désigné par le titulaire. Ce dernier sera en relation avec un référent interne auprès de chacun des trois organismes. Le chef de projet s’engage à répondre aux mails et/ou appels téléphoniques et à faire parvenir une réponse par mail ou par téléphone aux questions posées dans un délai maximum de 2 jours ouvrés.

En cas de changement de correspondant technique, le titulaire s’engage à ce que ce changement ne crée pas d’interruption dans la mission lui incombant. Le titulaire informera, par tout moyen permettant d’en tracer l’expédition/réception, l’organisme de ce changement dans les meilleurs délais, et lui communiquera le nom du remplaçant.

# 5.2 : PRE-REQUIS TECHNIQUES

**1) Sécurité de L’hébergement**

L’hébergement devra être effectué par des serveurs répondant aux exigences de la certification ISO – 27001. De plus, la sécurisation de la solution devra s’inscrire dans la politique de sécurité des trois organismes.

**2) Compatibilité de la solution.**

Le titulaire devra proposer pour cela une **solution compatible avec l’environnement informatique des organismes**. Il devra vérifier la compatibilité de sa solution avec l’ensemble des applicatifs Caf. La solution devra être accessible et utilisable sur tous les postes informatiques, y compris en télétravail.

En particulier, le prestataire **devra proposer la possibilité de réinjecter des documents créés vers le système de GED des trois organismes**. Les modalités techniques seront précisées le cas échéant entre les parties après la notification de l’accord-cadre.

Le titulaire doit préciser dans son offre l’ensemble des matériels nécessaires, configuration minimum requise et logiciels pour la mise en place et le fonctionnement de sa solution afin de vérifier la comptabilité avec le Système d’Information des Caf. Il doit notamment fournir de façon détaillée le synoptique de fonctionnement du système.

Elle prendra en charge tous les formats de fichiers pour réaliser les différentes prestations. Ces fichiers contiendront les documents PDF (format PDF/A) correspondants aux différents documents, ainsi qu’un XML général.

Le système proposé devra assurer les fonctions suivantes :

* + Le chiffrement (norme AES-256) des données échangées dans le cas où elles transitent à l’extérieur du réseau de la Caf ;
  + La confidentialité et l’intégrité des informations manipulées et archivées ;
  + La prise en compte et la gestion en mode dégradé du système en cas d’incident (réseau, serveur) ;
  + La traçabilité des actions des utilisateurs ;
  + Le besoin de preuves archivables et rapport.

Dans le cas où la solution est hébergée en tout ou en partie au sein des Caf, les prérequis techniques fixés sont les suivants :

**Pour les serveurs :**

|  |  |
| --- | --- |
| Systèmes d’exploitation | WINDOWS 2012 R2 64 bits |
| Réseau local | Ethernet TCP / IP 100 Mb/s |
| Réseau internet (ADSL ou fibre) | Débit de 4 à 20M selon les sites |

**Pour le poste de travail CLIENT :**

|  |  |
| --- | --- |
| Caractéristiques techniques | Intel Core i5 minima (8 Go RAM) |
| Taille disques | Environ 450 G |
| Outils bureautiques | Microsoft Office 365  Navigateur Web Edge Chromium  Acrobat Reader DC 15 |
| Système d’exploitation | Windows 10 |

La solution proposée devra privilégier l’utilisation de logiciel en mode Saas ou sinon en clients légers (app web) dans le navigateur Web compatible Edge Chromium sous Windows 10 via le protocole « https » (certificat TLS/SSL).

# 5.3 : FORMATION

Au lancement de l’accord-cadre, le nombre de personnes à former au sein de chaque Caf serait le suivant, sachant que ces chiffres n’ont pas de caractère contractuel et sont donnés à titre d’information.

Caf de Paris : 5 administrateurs, 8 superviseurs, 35 utilisateurs.

Caf de l’Essonne : 4 administrateurs, 6 superviseurs, 25 utilisateurs.

Caf des Hauts-de-Seine : 2 administrateurs, 2 superviseurs, 25 utilisateurs.

Un mode opératoire détaillé et explicite décrivant la solution et les étapes sera fourni aux Caf, sous format papier et dématérialisé. Des guides administrateurs, superviseurs et administrateurs devront être fournis. Ils seront suffisamment clairs pour permettre une montée en charge rapide et une prise en main aisée par les utilisateurs. Les formations auront lieu sur site et sur le poste des agents, selon un calendrier défini avec chacun des organismes.

Lors du changement d’administrateurs au sein des organismes, le prestataire s’engage à former, sur simple demande de l’organisme, le nouvel administrateur, selon le coût figurant au bordereau.

# ARTICLE 6 : REPORTING

Un **reporting** sera effectué à travers l’envoi de documents et de rencontres dont la périodicité reste à définir.

Par ailleurs, le titulaire devra envoyer un **bilan annuel complet** accompagné des préconisations nécessaires à l’amélioration des prestations. La fréquence et les éléments de reporting attendus devront être validés entre le titulaire et chacune des Caf. Ces éléments seront a minima les suivants :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | REPORTING | | | | |
| Fréquence | Journalier | Hebdo | Mensuel | Trimestre | Annuel |
| CAF CONCERNEE : à compléter | | | | | |
| L’atteinte des engagements de service (continuité, délais de traitement, qualité) |  |  |  |  |  |
| Cout et volumes consommés par services pour les courriers et les AR, en distinguant les courriers pour la France et pour l’étranger |  |  |  |  |  |
| Anomalies |  |  |  |  |  |
| Nombre de plis sans retour d’AR |  |  |  |  |  |
| Délais écoulés entre l’envoi d’AR et la réclamation à La Poste pour les plis sans retour d’AR |  |  |  |  |  |
| Nombre de refacturation à La Poste pour les plis sans retour d’AR |  |  |  |  |  |
| Dépenses d’affranchissement |  |  |  |  |  |

# ARTICLE 7 : RÉVERSIBILITÉ

Si possible, le titulaire s’engage à récupérer les documents archivés par le prestataire actuel. A défaut, il doit le préciser lors de la réunion de lancement. Le titulaire devra prendre connaissance et s’adapter à la solution mis en place par le précédent prestataire.

Il devra s’engager à assurer la réversibilité des prestations aux trois Caf afin de leur permettre de reprendre totalement la maitrise des prestations au terme de l’accord-cadre, quel qu’en soit la cause. Les trois organismes devront être en capacité d’exploiter de manière indépendante les données récupérées. À ce titre, le titulaire s‘engage à communiquer les procédures et informations nécessaires à une exploitation autonome par les Caf ou tout prestataire désigné par les Caf.

Le titulaire s’engage également à maintenir opérationnel son système de production afin d’absorber les volumes déclinants des prestations et ce jusqu’à totale reprise par les Caf ou par un prestataire désigné par elles desdites prestations.

Les parties au présent accord-cadre se réuniront un mois avant le terme de l’accord-cadre afin de déterminer les modalités de mise en œuvre de la réversibilité et les formats acceptés par le système informatique des Caf. La phase de réversibilité ne devra pas excéder deux mois.

Le titulaire facturera les prestations réalisées dans le cadre de la réversibilité au prix indiqué au bordereau de prix.

En tout état de cause, le titulaire aura l’obligation de respecter les contraintes informatiques de la branche famille sans supplément de prix.

# ARTICLE 8 : CLAUSE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE

Dans le cadre de l’exécution de l’accord-cadre, le titulaire prendra en compte autant que faire se peut des considérations d’ordre :

* Social (pour les opérations de mise sous pli : emploi de personnes en difficulté, recours à du travail en atelier protégé),
* Environnemental (serveurs moins énergivores, utilisation de papier et enveloppes recyclés et ou éco labellisés.)

\*\*\*