

## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

---

### OBJET DU MARCHE :

#### ENVOIS DE DOCUMENTS (PAPIER OU NUMERIQUE) ET ARCHIVAGE NUMERIQUE, POUR LE COMPTE DE L'AGENCE DE L'EAU RHÔNE MEDITERRANEE CORSE

Service responsable de la passation du marché	
<b>Technique :</b>	Secrétariat Général / Service Logistique et Bâtiments
<b>Administratif :</b>	Secrétariat général /Service Achats et Affaires Juridiques 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07

Le présent CCTP contient 6 pages, 6 articles et 7 annexes

## 1 - OBJET DU MARCHÉ

---

Le présent marché a pour objet la fourniture d'une solution d'envois de courriers, de documents (papier ou numérique) permettant leur archivage et leur suivi, via une interface de gestion sécurisée (portail, site web ou autre) pour le compte de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse.

## 2 - CONTEXTE DU MARCHÉ

---

### 2.1 Présentation de l'objet du marché dans son contexte et description de l'existant

L'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse (AERMC) produit des documents bureautiques et d'autres documents générés par différents applicatifs. Leurs formes et modèles sont donc différents (cf. exemples annexes n° 2 à 7). Nombre d'entre eux sont générés par les outils d'édition utilisés par nos applicatifs, comme BDOC, JasperReport, etc.

Les modifier demanderait des développements internes (en collaboration avec les éditeurs) potentiellement lourds et importants sur les maquettes, ce qu'exclut actuellement notre Direction des Systèmes d'Information (DSI) vu son plan de charge. Ces modèles que l'on appellera « figés » constituent donc une contrainte importante pour l'agence à prendre en compte par le candidat.

On recense une soixantaine de modèles environ ; certains ne diffèrent que par le fond, et la forme, similaire, permet de les regrouper en « sous-groupes ».

Des solutions d'impression, de mise sous pli et d'affranchissement externalisés ont déjà été utilisées en interne par le passé, depuis octobre 2019. La dernière solution utilisée offre actuellement ses services *via* un portail dont la connexion se fait en mode SaaS (connexion par login / mot de passe, plusieurs connexions simultanées possibles). L'Agence est ouverte à d'autres solutions techniques. De même, pour ce marché, elle étend le périmètre du marché à l'envoi de lettres recommandées électroniques (LRE).

Les principales entités de l'Agence concernées par ce marché sont :

- l'Agence Comptable (AC), avec des titres de recette et des lettres de relance ;
- le Département des Redevances, de l'International et des Mesures (DRIM), avec toute la gestion, au sens large, des redevances (plusieurs redevances différentes) ;
- les services Affaires Générales, Administratives et Financières (AGAF), avec toute la gestion des aides financières de l'Agence.

Les ordres de grandeur sont les suivants : environ 40.000 envois de documents par an, pour un volume total de 150.000 pages (statistiques des années 2021-2024). Il peut s'agir de courriers simples ou de courriers avec annexes. Actuellement ces courriers sont envoyés aussi bien en mode économique (envois égrenés ou en nombre) qu'en recommandé. Il n'y a naturellement pas de statistiques pour les courriers 100% électronique que sont les LRE.

Les besoins sont en constant changement, entre la baisse du nombre d'envois due à la dématérialisation des processus, la simplification administrative qui entraîne une modification de certains documents, et les pratiques métiers qui se tournent désormais vers des canaux d'envois complètement dématérialisés.

### 2.2 Objectifs et enjeux du marché

Dans un contexte de réduction des effectifs, des moyens de fonctionnement, et de développement accru du télétravail, l'objectif de l'Agence est de conserver une solution simple, facilement déployable, ergonomique (accessible à tous sans formation « longue »), et financièrement à coût réel.

La solution doit fonctionner avec tous les modèles de document<sup>1</sup> existants à l'Agence et être adaptable et évolutive. Elle doit pouvoir s'adapter aux modèles « figés » et permettre d'intervenir librement pour la prise en compte de tout nouveau modèle de courrier, ou en cas de modifications, mêmes mineures, sur un modèle de courrier existant. Elle doit être

---

<sup>1</sup> Documents issus soit de l'univers bureautique (suite Microsoft, Adobe) soit d'applications métiers spécifiques (cf. solution d'édition et exigences techniques associées au point 3.2 et décrites en 2.1).

capable de remodeler la zone adresse de certains documents de manière qu'ils puissent concorder avec les normes d'envoi de La Poste.

Son interface de gestion doit permettre de prouver facilement l'existence d'un envoi, de son contenu, et de faire le lien rapidement avec la facturation.

## 2.3 Planning prévisionnel, échéances et phasages

La solution technique retenue doit être opérationnelle au plus tard le 9 février 2026.

Dans un délai maximum de 3 jours ouvrables à compter de la date de notification du marché, une réunion de démarrage est planifiée par l'Agence et se tiendra dans ses locaux.

## 3 - DESCRIPTION DU BESOIN

---

### 3.1 Description détaillée des prestations

La solution doit répondre aux besoins suivants :

- Envois (en masse ou égrené ; au format papier ou en numérique (LRE)) de courriers/documents établis par l'Agence au format pdf.
- Mise à disposition d'une imprimante virtuelle (à distance ou sur site) et d'une interface de gestion sécurisée, permettant d'établir des statistiques mensuelles exportables (mode d'envoi, nombre d'envois, nombre de pages, mode d'affranchissement, service émetteur, finitions utilisées, etc.). La connexion pourra se faire, par ordre de préférence, en mode SaaS, par SSO ou par l'installation d'un applicatif hébergé en mode local. L'accès aux services est sécurisé (authentification) et peut être simultané pour plusieurs utilisateurs de l'Agence.
- Pour les envois de documents papier, le papier utilisé doit être respectueux de l'environnement (papier recyclé à 100 %, certifié FSC ou équivalent), de format A4, et de grammage 80 g.
- Finitions apportées aux documents envoyés : fonction pliage obligatoire, fonction agrafage optionnelle.
- Impressions : en noir et blanc, en couleur, en recto simple ou recto-verso, avec ou sans fond de page et selon une certification Imprim'Vert ou équivalent.
- Pièces jointes : il doit être possible de joindre un ou plusieurs documents au courrier principal, au format A4, et si possible sous d'autres formats (A3, A5, livret).
- Adaptation automatique du format (et de la capacité) de l'enveloppe au nombre de pages envoyées. Formats C4 et DL/C6 obligatoires, C5 optionnel ; et avec 1 ou 2 fenêtres.
- Affranchissement postal : aux tarifs économique, prioritaire, recommandé (avec et sans accusé de réception), national et international.
- Informations quant au statut des envois (distribués ou non distribués).
- Label ou certificat de sécurité numérique obligatoire (Certificat FNTC, ISO 27001, NF Z42-013) ou équivalent.
- Archivage des courriers (et pièces jointes) envoyés et de leurs éventuels accusés de réception, pour une durée pouvant aller jusqu'à 5 ans à compter de la date d'émission du courrier, même en cas de non-renouvellement du marché (à l'issue du marché, le titulaire peut être libéré de cette obligation après mise à disposition de l'Agence de l'ensemble des documents, index et données en possession du prestataire dans un format exploitable par l'Agence (CSV, XML)). L'archivage permet la visualisation et l'export des pièces archivées.
- Réversibilité des documents : en cas de non-renouvellement du marché et dans les deux mois avant la fin du marché, le prestataire devra restituer (sur support physique) l'ensemble des données archivées dans leurs différents formats (originaux et convertis).
- Facturation : sur regroupement mensuel à chaque fin de mois, et non après chaque envoi.
- Déplacement/redressage automatique de la zone adresse pour qu'elle réponde aux normes postales.

- Autonomie pour la prise en compte des modèles d'envois (anciens et nouveaux) et sur leurs modifications (définition ou redéfinition des zones utiles pour l'envoi et pour la recherche/preuve d'envoi).
- Possibilité de traiter les données (nombre de plis, coûts, ...) par « service émetteur ».
- Service d'assistance téléphonique et par messagerie.

Le candidat explique dans son offre, en annexe du cadre de réponses :

- ses éventuelles contraintes techniques (exemple : codes à intégrer, marges et zones spécifiques des documents remis pour envoi) et les moyens pour les concilier avec nos exigences techniques (cf. modèles « figés » au point 2-1) ;
- les conditions d'utilisation et les prérequis pour son interface sécurisée et/ou l'imprimante virtuelle ;
- le programme et les conditions de la formation qu'il sera amené à dispenser aux gestionnaires de la solution ;
- toutes les fonctionnalités disponibles via sa solution proposée.

Il fournit des codes provisoires d'accès à sa solution en ligne permettant à l'Agence d'apprécier l'ergonomie de sa solution ou tout document jugé utile pour la prise en main du produit (comme des copies d'écran lisibles des étapes essentielles comme la connexion, le dépôt de documents pour un envoi papier ou un envoi de LRE, la fonction Recherche, les statistiques...), ou toute vidéo de démonstration poussée permettant de l'appréhender.

### 3.2 Conditions d'exécution

Le prestataire doit être capable de traiter un volume maximum pour un délai donné :

- De 1 à 10.000 envois : sous 24h
- Au-delà de 10.000 envois : sous 48h

Dans son offre, le prestataire devra donner, pour un jour J, l'heure limite de transfert des documents de manière qu'ils puissent être envoyés dans les délais ci-dessus.

La solution ne doit pas être indisponible pendant une durée supérieure à 48h ouvrées. Le candidat explique, dans son offre, par quels moyens il peut garantir ce délai maximum d'indisponibilité ou les solutions de contournement qu'il est capable de mettre en place. En cas d'indisponibilité et d'absence de solutions de contournement d'une durée supérieure à 48h ouvrées, des pénalités seront appliquées (cf. article 12.2 du CCAP).

L'Agence utilise pour certaines de ses applications métier la solution d'édition BDOC. Les courriers pdf issus de ces applications métier sont donc encodés au format Identity-H. La solution proposée doit supporter cette contrainte technique.

### 3.3 Présentation des intervenants

Le titulaire communique à l'Agence, dès notification, le nom de l'interlocuteur attitré qu'il désigne pour l'exécution du présent marché. Il communique également le nom de son remplaçant en cas d'absence (congrés, maladie, etc.). L'Agence doit disposer de leurs courriels nominatifs et de leurs lignes téléphoniques directes.

Ses missions sont les suivantes :

- veiller au respect des exigences définies au CCTP et des conditions administratives et financières du marché ;
- résoudre les éventuels problèmes d'exécution.

Le service en charge du suivi du présent marché à l'agence de l'eau RMC est le service Logistique et Bâtiments (SG/SLB). Le nom et les coordonnées du référent du marché seront communiqués au titulaire à la notification du marché.

## 4 - EXIGENCES

Pour les documents envoyés au format papier, la qualité d'impression doit être au minimum de 300 dpi (300 ppp). Le candidat explique dans son offre, en annexe au cadre de réponse sur quelle qualité d'impression il s'engage.

Le candidat doit être prêt à la date de démarrage des prestations prévue le 09 février 2026.

## 5 - DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

---

L'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du Ministère de la Transition écologique se doit de soutenir la mise en œuvre de démarches environnementales dans le cadre de l'exécution de ses marchés.

Afin de limiter l'émission de CO2 en lien avec les prestations du présent marché, il est demandé au titulaire du marché de respecter les exigences suivantes :

### 1. Eco-conception des envois papiers

En cas d'envoi papier, les documents imprimés devront être réalisés sur du papier recyclé à 100 %, certifié FSC ou équivalent, et imprimés selon une labellisation Imprim'Vert ou équivalent.

Le candidat indiquera également s'il utilise ou non des encres végétales.

### 2. Gestion responsable des déchets

Le titulaire devra justifier d'un système de gestion, de tri et de recyclage des déchets générés par son activité (papier, cartouches, stockage des liquides dangereux, etc.).

Les obligations environnementales décrites ci-dessus feront l'objet d'un suivi annuel.

**A partir de la 2<sup>ème</sup> année d'exécution**, le titulaire devra fournir au plus tard le 30 juin 2027, un rapport annuel environnemental attestant du respect des exigences fixées ci-dessus sur la période d'exécution écoulée.

Ce rapport annuel environnemental est ensuite à transmettre, en cas de reconduction, au plus tard le :

- 30 juin 2028 pour la période d'exécution de février 2027 à février 2028
- 30 juin 2029 pour la période de février 2028 à février 2029
- 30 juin 2030 pour la dernière période d'exécution février 2029 à février 2030.

Le modèle d'un tel rapport ou la justification d'une labellisation Imprim'Vert ou équivalent sera remis à l'appui de l'offre.

L'exigence de transmission d'un rapport annuel environnemental est satisfaite en cas de détention du label Imprim'Vert® (ou équivalent) dûment présenté chaque année à partir de la 2<sup>ème</sup> année d'exécution selon l'échéancier défini précédemment. Dans ce cas et seulement dans ce cas, la transmission du rapport annuel environnemental évoqué ci-dessus n'est pas nécessaire.

## 6 - LIVRABLES

---

Les livrables ci-dessous devront être transmis selon les modalités ci-après :

- solution paramétrée et livrée « dans les temps » pour éviter la rupture de service,
- une formation des administrateurs et des utilisateurs « dans les temps »,
- A partir de la 2<sup>ème</sup> année d'exécution, un rapport annuel environnemental.

## ANNEXES au CCTP

---

Annexe 1 – Présentation générale de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse

Annexe 2 – Modèle de titre de recette (Agence comptable)

Annexe 3 – Modèle de lettre de régularisation (Délégation de Marseille)

Annexe 4 – Modèle de mise en demeure (Délégation de Besançon)

Annexe 5 – Modèle de déclaration d'activité (Département des Redevances, de l'International et des Mesures, DRIM)

Annexe 6 – Modèle de notification d'imposition d'office (DRIM)

Annexe 7 – Modèle de bulletin de salaire