

## Marché n°ARSB-DR-2025-02

# Gestion du courrier entrant de l'ARS Bretagne

## Annexe au document unique Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Ce marché est passé selon la procédure d'**appel d'offres ouvert** conformément aux dispositions de l'art. L2124-2 de l'ordonnance 2018-1074 et des art. R2124-1 et R2124-2 du décret 2018-1075 relatif à la commande publique

Le présent document comporte 21 pages numérotées de 1 à 21

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b><i>Introduction</i></b>	<b>3</b>
1.1	Caractéristiques de l'ARS Bretagne	3
1.2	Contexte	3
1.3	Périmètre général du projet	3
<b>2</b>	<b><i>Volumes des courriers</i></b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b><i>Description des prestations attendues</i></b>	<b>6</b>
3.1	Généralités	6
3.2	Courriers entrants	6
3.3	Numérisation et indexation de documents papier à la demande	10
3.4	L'archivage	10
3.5	L'enregistrement, le traitement et le suivi des demandes et des anomalies transmises par l'ARS	11
<b>4</b>	<b><i>Engagement de service et contrôle qualité</i></b>	<b>12</b>
4.1	Engagements de services	12
4.2	Indicateurs quantitatifs	12
4.3	Indicateurs qualitatifs	12
4.4	Evolutions	13
4.5	Réversibilité de la prestation	13
<b>5</b>	<b><i>Pilotage de la prestation</i></b>	<b>14</b>
5.1	Pilotage de la prestation	14
5.2	Vérification des prestations	14
5.3	Comités techniques	15
5.4	Comités de pilotage	15
<b>6</b>	<b><i>Le recrutement, la formation et la gestion des compétences</i></b>	<b>16</b>
6.1	La formation initiale	16
6.2	La formation continue	16
6.3	Le manuel des procédures	16
<b>7</b>	<b><i>Le développement durable</i></b>	<b>17</b>
<b>8</b>	<b><i>Locaux et équipements mis à disposition</i></b>	<b>18</b>
8.1	Les locaux	18
8.2	Les équipements	18
<b>9</b>	<b><i>Le prix</i></b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b><i>Annexes</i></b>	<b>20</b>
	Annexe 1 : Réception du courrier entrant	20
	Annexe 2 : Transmission des documents papiers aux délégations départementales	20
	Annexe 3 : Volumes des courriers	20

# 1 Introduction

## 1.1 Caractéristiques de l'ARS Bretagne

L'Agence Régionale de Santé Bretagne (ci-après dénommée ARS), est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la santé. Sa mission est de définir et mettre en œuvre à l'échelle régionale la politique de santé publique dans le respect des orientations nationales.

Son organisation s'appuie sur un projet de santé élaboré en concertation avec l'ensemble des professionnels et des usagers, dans un souci d'efficacité et de transparence.

Son champ d'intervention couvre tous les domaines de la santé publique : la prévention, la promotion de la santé, la veille et la sécurité sanitaires, l'organisation de l'offre de soins en ambulatoire, en établissements de santé et dans les structures médico-sociales.

Siège : 6 place des Colombes – CS 14253 – 35042 RENNES CEDEX – Tél. : 02.90.08.80.00

Délégation départementale des Côtes d'Armor (22) : 12 rue Paimpont– 22025 SAINT-BRIEUC CEDEX 1

Délégation départementale du Finistère (29) : 5 venelle de Kergos – 29324 QUIMPER CEDEX

Délégation départementale d'Ille et Vilaine (35) : Bâtiment des 3 soleils – 3 place du Général GIRAUD – CS 54257 – 35042 RENNES CEDEX

Délégation départementale du Morbihan (56) : 32 boulevard de la Résistance – CS 72283 – 56008 VANNES CEDEX

## 1.2 Contexte

En 2022, l'ARS Bretagne a passé un marché afin d'externaliser la prestation de gestion de son courrier papier entrant et sortant. La prestation est assurée par un prestataire externe dans les locaux du siège de l'ARS.

Le marché actuel arrivant à échéance, l'ARS lance une nouvelle consultation auprès de prestataires susceptibles de fournir cette prestation.

Le courrier de l'ensemble des sites de l'ARS Bretagne est réceptionné dans les locaux du Siège.

La date de démarrage de la prestation est fixée au 9 mars 2026.

## 1.3 Périmètre général du projet

Le périmètre du projet concerne les courriers reçus au format papier par le Siège et les délégations départementales.

Le prestataire devra dématérialiser les courriers papiers entrants à l'aide de la solution de GEC (Gestion Electronique des Courriers) ELISE de l'éditeur NEOLEDGE.

Il devra mettre à la disposition des services de l'ARS les courriers entrants triés, numérisés et indexés.

Il devra également assurer l'archivage des courriers papiers entrants.

La maîtrise d'ouvrage du projet est assurée par la Direction des Ressources de l'ARS et plus précisément par le responsable du département Logistique et gestion patrimoniale et par le chef de projet ELISE.

## **2 Volumes des courriers**

Les volumes de courriers sont indiqués en annexe 1.

Certains volumes indiqués sont des volumes moyens journaliers. Ces volumes sont soumis à des variations. Ces variations seront à évaluer et consolider dans le cadre de la montée en charge pour ajuster le dispositif.

Le prestataire précisera dans sa réponse sa capacité d'ajustement du dispositif aux volumes traités. Celle-ci prendra en compte les ressources humaines.

## **3 Description des prestations attendues**

### **3.1 Généralités**

La prestation attendue consiste à :

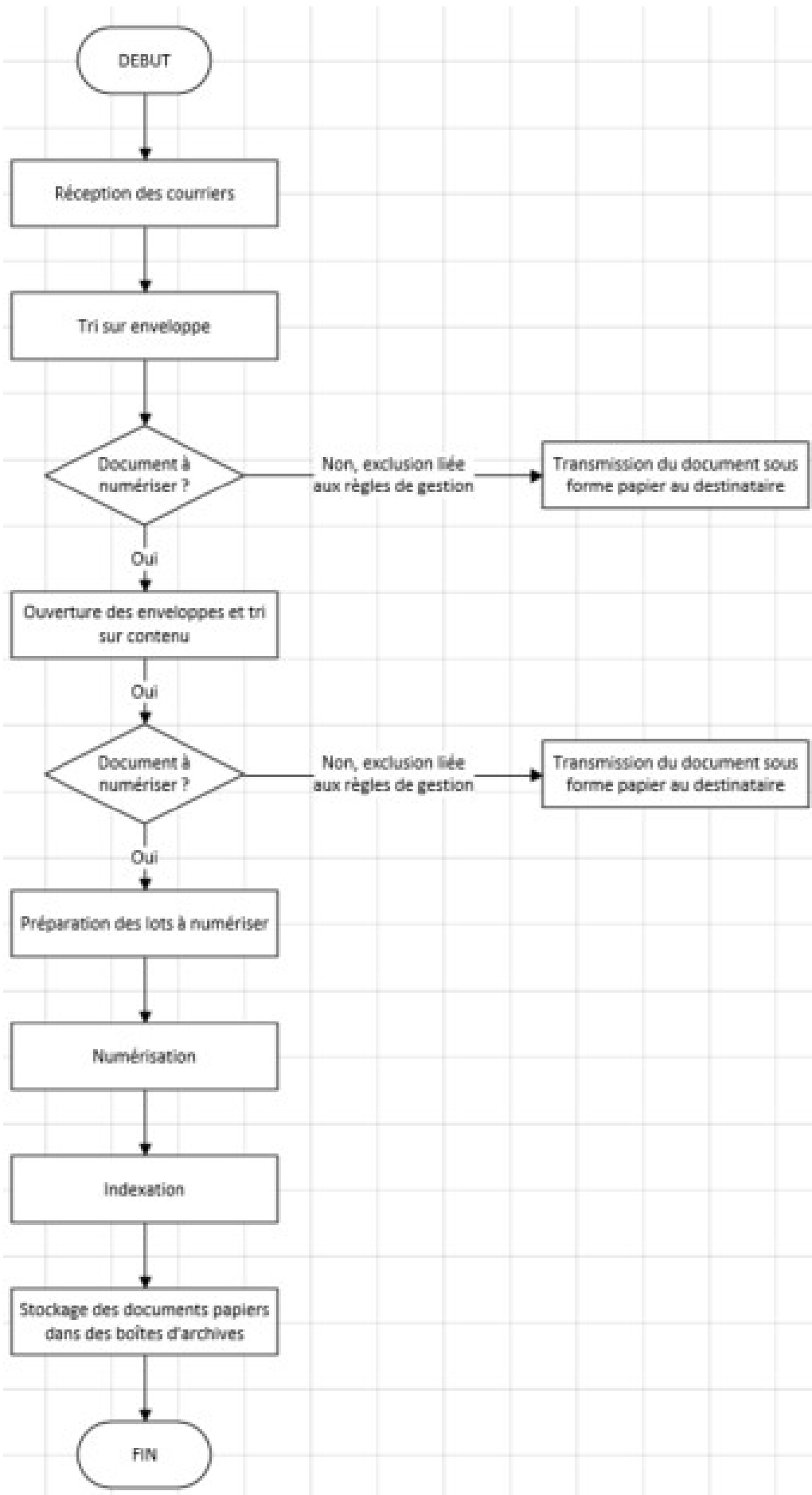
- Réceptionner les courriers papiers entrants
- Trier les courriers papiers entrants selon le service destinataire
- Numériser les courriers papiers entrants
- Indexer et distribuer les documents numérisés dans la solution de GEC ELISE
- Constituer des boîtes de pré-archivage pour les courriers papiers
- Assurer le pilotage de la prestation en lien avec les pilotes de l'ARS.

Elle s'appuie sur l'utilisation des matériels (unités centrales, écrans, claviers, souris, scanners, ...) et logiciels fournis par l'ARS.

Cette prestation est réalisée dans les locaux du Siège de l'ARS à Rennes.

### **3.2 Courriers entrants**

Le traitement des courriers entrants suivra le processus ci-dessous :



Le processus présenté est fourni à titre indicatif dans la mesure où le prestataire est engagé sur un résultat.

Il pourra définir le processus qui lui paraît le plus efficient possible tout en prenant en compte les attendus et les contraintes de l'environnement ARS.

### **La réception des courriers :**

Le prestataire réceptionnera les courriers déposés par la Poste, le matin vers 8H30, ou par des « expressistes ».

Pour les courriers recommandés, le prestataire assurera le pointage des objets, la signature et la conservation des bordereaux de livraison après numérisation.

Les éventuels incidents de réception donneront lieu à une alerte auprès du pilote ARS de la prestation.

Des comptages quotidiens seront à réaliser suivant les différentes natures de courriers reçus.

### **Le tri sur enveloppe :**

Un premier tri sur enveloppe permettra d'identifier les flux qui ne seraient pas éligibles à la numérisation pour des raisons de confidentialité ou de pertinence.

Exemples : Publicité, enveloppe comportant l'indication « Confidentiel », document non numérisable, ....

Ces courriers seront identifiés dans les règles de gestion qui ont été établies et formalisées par l'ARS et le prestataire actuel. Les règles de gestion devront être mises à jour par le prestataire retenu au fur et à mesure de leurs évolutions.

Ces courriers, exclus du traitement de dématérialisation, donneront lieu à une distribution spécifique suivant la localisation du service destinataire du courrier :

- Le service destinataire est localisé au siège ou à la Délégation départementale 35 : le courrier est déposé dans la case du service destinataire. Le service destinataire récupérera le courrier dans cette case.
- Le service destinataire est situé dans la délégation départementale 22, 29 ou 56 : Le courrier est regroupé avec les autres courriers destinés au même site et envoyé à travers un dispositif « expressiste ».

### **L'ouverture des enveloppes et le tri sur contenu :**

A l'issue du premier tri sur enveloppe, les enveloppes éligibles à la numérisation seront ouvertes.

Les plis seront extraits des enveloppes.

Un deuxième tri sera effectué sur le contenu des plis à l'aide des règles de gestion. Il permettra d'identifier ceux qui ne seraient pas éligibles à la numérisation.

Exemples : Document comportant l'indication « Confidentiel », document comportant des données sensibles, ...

Ces courriers, exclus du traitement de dématérialisation, donneront lieu à une distribution spécifique suivant la localisation du service destinataire du courrier :

- Le service destinataire est localisé au siège ou à la Délégation départementale 35 : le courrier est déposé dans la case du service destinataire. Le service destinataire récupérera le courrier dans cette case.



- Le service destinataire est situé dans la délégation départementale 22, 29 ou 56 : Le courrier est regroupé avec les autres courriers destinés au même site et envoyé à travers un dispositif « expressiste ».

Concernant les courriers identifiés comme numérisables, ils seront triés par service et/ou type de document.

Le service destinataire pourra être identifié sur l'enveloppe et/ou sur le courrier.

Les courriers seront identifiés et triés selon les règles de gestion établies. Ces règles de gestion seront maintenues et modifiées tout au long de la prestation. Des revues périodiques seront programmées pour s'assurer de la bonne mise à jour et utilisation de ces documents.

### **Préparation des lots à numériser :**

Les courriers destinés à un même service ou destinataire constitueront un lot.

Les courriers seront préparés afin de permettre leur numérisation : mise à plat, suppression des trombones, agrafes, ...

Un document « séparateur », sous la forme d'une feuille A4 avec un code à barres, sera intercalé entre chaque pli du lot.

Le document « séparateur » permettra de distribuer le pli vers le service destinataire dans l'application de GEC et d'y associer éventuellement des propriétés (Exemples : Type de document, processus de traitement).

### **Numérisation :**

Chaque lot sera numérisé séparément.

Les lots de documents seront numérisés à l'aide d'un poste de travail et d'un scanner fournis par l'ARS.

Le prestataire s'assurera de la bonne numérisation de tous les documents et toutes les pages du lot :

- Vérification de la qualité des images,
- Comparaison du nombre de documents numérisés avec le nombre de documents qui constituent le lot.
- Comparaison du nombre de pages d'un document numérisé avec le nombre de pages du document papier.

Le prestataire assurera l'entretien des scanners en se conformant aux préconisations du constructeur.

Evolution possible : La mise en œuvre de la copie fiable constitue une perspective envisagée par l'ARS. Le prestataire précisera dans sa réponse sa capacité à faire évoluer sa prestation en prenant en compte cette norme.

### **Indexation et distribution :**

Selon leur type ou leur destinataire, certains documents numérisés seront mis à disposition pour indexation. Ils sont spécifiés dans les règles de gestion.

Ces documents seront indexés dans l'application ELISE sur la base des index donnant lieu à une saisie par le prestataire. Les index à saisir par le prestataire pourront être différents selon le type du document et/ou le destinataire. La liste des index à saisir sera tenue à jour tout au long de la prestation.

Ces index pourront être du type :

- Titre du document
- Type de document
- Nom du contact externe
- Index spécifique(s) au type de document concerné

L'indexation des documents est réalisée sur le poste de travail servant à la numérisation.

Des priorités dans la numérisation et l'indexation des lots pourront être définies dans les règles de gestion.

Chaque jour, le prestataire devra vérifier que tous les documents numérisés ont bien été transmis au serveur ELISE et distribués dans l'application ELISE.

Si un document n'a pas été distribué automatiquement alors le prestataire distribuera manuellement celui-ci dans l'application ELISE.

Le traitement du courrier entrant devra être réalisé avant 13H.

### ***3.3 Numérisation et indexation de documents papier à la demande***

Le titulaire devra réaliser la numérisation de documents papier, hors courriers, selon les besoins ponctuels définis par le maître d'ouvrage. Cette opération sera réalisée de manière progressive tout au long de la période d'exécution du marché, en fonction du temps disponible et des priorités définies. Les fichiers numériques devront être indexés selon les critères convenus afin d'en faciliter l'exploitation et la recherche ultérieure.

### ***3.4 L'archivage***

A l'issue du traitement complet, les « séparateurs » seront extraits des lots. Les lots seront ensuite conditionnés dans des boîtes d'archives par service et dates de numérisation (date de début et de fin de numérisation).

Lorsqu'une boîte d'archives est complète, elle est mise à disposition du service concerné. Les informations concernant cette boîte d'archives (Nom du service, date de début de numérisation, date de fin de numérisation, ...) seront saisies par le prestataire dans un fichier de suivi des archives.

Chaque boîte contiendra donc plusieurs lots pour un service. Le nombre de lots stockés dans la boîte dépendra de la taille de ceux-ci.

Le prestataire gérera le nommage des boîtes d'archives.

Une boîte d'archives comportera les données suivantes :

- Nom du service concerné
- Date de numérisation du lot le plus ancien
- Date de numérisation du lot le plus récent

Ce nommage est susceptible d'évoluer en y ajoutant les informations ci-dessous :

- Type des documents
- DUA (durée d'utilité administrative)
- Le sort final (versement, destruction, ...)

Si besoin (Exemple : Image illisible, document supprimé à tort dans ELISE, ...), un service de l'ARS pourra demander au prestataire de re-numériser un document ou de lui transmettre le document papier original.

Les règles d'archivage sont définies par l'ARS et transmises au prestataire.

L'archivage des courriers (lots) dans les boîtes d'archive sera réalisé quotidiennement.

### ***3.5 L'enregistrement, le traitement et le suivi des demandes et des anomalies transmises par l'ARS***

Le numéro de téléphone et l'adresse mail du Service courrier du siège de l'ARS sont mis à la disposition des services afin qu'ils puissent transmettre une demande particulière de traitement (Exemples : Re-numérisation d'un document illisible, transmission de documents papiers, ...) ou une anomalie/dysfonctionnement.

Le prestataire assurera les tâches ci-dessous :

- L'enregistrement des demandes de traitement et des anomalies,
- Le suivi des demandes de traitement et des anomalies,
- L'enregistrement des réponses et solutions apportées.

Un point sera effectué lors de chaque comité technique sur le traitement des demandes et la résolution des anomalies.

## 4 Engagement de service et contrôle qualité

### 4.1 Engagements de services

La prestation sera assurée, les jours ouvrés, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Le prestataire précisera sa capacité et les modalités mises en œuvre pour assurer une continuité de service et gérer les absences éventuelles de son équipe.

Le traitement du courrier entrant devra être réalisé chaque jour ouvré avant 13 heure.

Le prestataire devra respecter les délais.

Le prestataire précisera sa capacité et les modalités pour respecter les délais.

Il précisera également les modalités d'alertes qu'il mettra en œuvre en cas de constat de dérive (pro-activité).

Dans sa réponse, le prestataire précisera les procédures ci-dessous :

- Gestion de la confidentialité : Le prestataire s'engage à assurer la formation de l'ensemble de ses agents intervenant dans le cadre de la prestation, à la gestion de la confidentialité et au respect du secret médical. Il devra fournir, dans son offre, les attestations de formation correspondantes. Une charte de confidentialité type devra également être jointe à l'offre. Avant le démarrage effectif de la prestation, le prestataire fournira les chartes de confidentialité dûment signées par chacun des agents concernés.
- Gestion des incidents

### 4.2 Indicateurs quantitatifs

Des indicateurs quantitatifs seront tenus à jour par le prestataire et fournis à l'ARS tous les mois.

Exemples d'indicateurs quantitatifs à fournir :

- Nombre de documents entrants, par type (courrier Poste, courrier interne, siège vers DD, DD vers siège, recommandés, ...) par jour, par mois et par an.
- Nombre de documents numérisés par service, par jour, par mois et par an.
- Nombre de documents non numérisés et transmis au format papier à un service de l'ARS, par jour, par mois et par an.
- Nombre de documents re-numérisés à la demande d'un service, par jour, par mois et par an.
- Nombre de documents sortants par type (normal, recommandé, ...), par service, par jour, par mois et par an.

Les indicateurs quantitatifs seront définis conjointement entre l'ARS et le prestataire lors du démarrage de la prestation.

### 4.3 Indicateurs qualitatifs

Des indicateurs qualitatifs seront tenus à jour par le prestataire et seront fournis à l'ARS tous les mois.

Exemples d'indicateurs qualitatifs à fournir :

- Qualité des images.
- Nombre d'erreurs de distribution, par jour, par mois et par an.
- Nombre de demandes de re-numérisation par service, par jour, par mois et par an.
- Nombre d'anomalies remontée par service, par jour, par mois et par an.

Le prestataire précisera les modalités de contrôle qualité qu'il mettra en œuvre et précisera son niveau d'engagement de qualité.

Il est attendu que le prestataire documente ses procédures qualité et notamment les contrôles ci-dessous :

- Intégrité des plis et intégralité des plis
- Qualité des images (lisibilité)
- Qualité de l'indexation
- Qualité de la distribution
- Respect des règles de gestion
- Respect des délais
- Respect de la confidentialité

#### **4.4 *Evolutions***

Le présent marché prend en compte :

- L'évolution des volumes à traiter, à la hausse ou à la baisse, en fonction de l'augmentation ou la diminution des courriers réceptionnés.
- L'évolution fonctionnelle de la prestation avec la prise en compte de prestations additionnelles (Ex : Mise en œuvre de la copie fidèle).

#### **4.5 *Réversibilité de la prestation***

A l'issue du contrat, le prestataire s'engage à assurer une phase de réversibilité avec les nouvelles équipes qui assureront le traitement afin de les accompagner dans la montée en charge de la prestation. Il assure également la transmission de l'ensemble de la documentation réalisée dans le cadre du marché.

## 5 Pilotage de la prestation

### 5.1 *Pilotage de la prestation*

Le prestataire assure le pilotage de sa prestation avec un engagement de résultat vis-à-vis de l'ARS.

Le prestataire nommera un pilote (interlocuteur principal) et son remplaçant. Ces deux personnes seront les interlocuteurs de l'ARS.

Ils devront assurer les tâches ci-dessous :

- Rédaction du manuel de procédures en collaboration avec l'ARS
- Formation des agents
- Gestion des demandes de l'ARS
- Gestion des incidents
- Suivi de la prestation dans le respect du cahier des charges et du manuel de procédures.
- Reporting mensuel, avec fourniture de tableaux de bord.
- Organisation régulière de réunions de suivi de la prestation avec les interlocuteurs de l'ARS.
- Rédaction des comptes rendus de réunion.
- Proposition d'amélioration des prestations réalisées et du service rendu
- Exécution des plans de progrès identifiés
- ...

Deux pilotes sont désignés au sein de la Direction des Ressources de l'ARS :

- Le responsable du Département Logistique et gestion patrimoniale
- Le chef de projet ELISE

Ils seront les interlocuteurs privilégiés du prestataire.

Un ensemble de documents sera établi par le prestataire et validé par l'ARS au démarrage de la prestation. Ces documents seront établis à l'aide des documents déjà existants. Cet ensemble de documents devra comporter à minima :

- La description des processus mis en œuvre.
- La procédure de traitement liée à chaque action réalisée dans les processus.
- Les règles de gestion des documents, en collaboration avec l'ARS.
- Un tableau de bord de l'activité comportant les données quantitatives et qualitatives ainsi que le suivi des incidents.

### 5.2 *Vérification des prestations*

Des revues périodiques, planifiées ou inopinées, seront réalisées avec les 2 pilotes de l'ARS et éventuellement d'autres parties prenantes du projet sur l'ensemble du processus (de la réception des courriers entrants jusqu'à l'archivage).

### **5.3 Comités techniques**

Le comité technique sera composé, à minima, des 2 pilotes de l'ARS et du pilote du prestataire. Il pourra être complété par des agents de l'ARS et/ou du prestataire selon les sujets évoqués.

Au cours des 6 premiers mois, un comité technique sera planifié tous les mois par le prestataire. A partir du 7<sup>ème</sup> mois, un comité technique sera planifié tous les trimestres par le prestataire.

Les comités techniques auront pour objectifs :

- Faire un point sur les actions décidées lors du précédent comité
- Lister les difficultés rencontrées
- Apporter des solutions aux difficultés rencontrées
- Identifier les améliorations possibles
- Identifier les évolutions à apporter aux documentations et règles de gestion
- Réaliser un point sur le traitement des demandes et la résolution des anomalies transmises par l'ARS.
- ...

Le compte rendu des comités techniques sera rédigé par le prestataire et transmis aux pilotes de l'ARS.

### **5.4 Comités de pilotage**

Le comité de pilotage sera composé, à minima, des personnes ci-dessous :

- Les deux pilotes de l'ARS
- La directrice des ressources de l'ARS
- Le pilote du prestataire ou son remplaçant
- Le chef de projet du prestataire

Il pourra être complété par des agents de l'ARS et/ou du prestataire selon les sujets évoqués.

La première année, un comité de pilotage sera organisé tous les trimestres par le prestataire.

A partir de la deuxième année, un comité de pilotage sera organisé tous les semestres par le prestataire.

Le prestataire fournira un compte rendu de chaque réunion du comité de pilotage à l'ARS.

Il est attendu de la part du prestataire le conseil et la pro-activité dans la gestion et dans l'évolution de la prestation en coordination avec l'ARS.

## **6 Le recrutement, la formation et la gestion des compétences**

Le personnel sélectionné par le prestataire pour réaliser les traitements devra :

- Disposer d'une capacité d'analyse et de compréhension du contenu d'un courrier.
- Avoir le sens du service et de la satisfaction client.
- Incarner l'image de marque et les valeurs de l'ARS.
- Faire preuve de courtoisie.
- Respecter un devoir de confidentialité. Chaque personnel devra signer un contrat de confidentialité. Une copie de ce contrat sera adressée à l'ARS.

Le prestataire devra :

- Former les personnes assurant la prestation
- Assurer une continuité de service
- Eviter un turn-over trop important de son personnel.
- Privilégier un fonctionnement en binôme

### **6.1 La formation initiale**

Une formation initiale des agents du prestataire sera assurée conjointement par l'ARS, le prestataire actuel et le prestataire retenu. Cette formation sera assurée avant le démarrage de la prestation.

Le prestataire devra ensuite assurer lui-même la formation de ces agents et notamment la formation des nouveaux arrivants.

Le prestataire s'engage à assurer la formation de l'ensemble de ses agents intervenant dans le cadre de la prestation, à la gestion de la confidentialité et au respect du secret médical. Il devra fournir, dans son offre, les attestations de formation correspondantes.

Afin de conserver un bon niveau de compétence, le prestataire devra éviter un trop grand turn-over parmi son personnel et privilégier un fonctionnement en binôme.

### **6.2 La formation continue**

Des formations complémentaires seront assurées conjointement par l'ARS et le prestataire selon les évolutions des processus de traitement.

### **6.3 Le manuel des procédures**

A chaque évolution de la prestation, le manuel de procédures sera mis à jour par le prestataire et transmis par mail à l'ARS pour validation.



## **7 Le développement durable**

Le prestataire indiquera, dans sa réponse, les actions de développement durable qu'il mènera dans le cadre de ce marché.

## 8 Locaux et équipements mis à disposition

### 8.1 Les locaux

La prestation aura lieu dans un local situé au 5<sup>ème</sup> étage du siège de l'ARS Bretagne.

Il est constitué d'une pièce d'une surface de 22 m<sup>2</sup>, permettant la réalisation des activités attendues dans le cadre de ce marché.

Le mobilier nécessaire à la réalisation des activités attendues est mis à la disposition du prestataire par l'ARS.

Le stockage temporaire des boîtes d'archives, avant transfert aux services, est réalisé dans le même local.

L'accès aux locaux de l'ARS est sécurisé et nécessite l'utilisation d'un badge.

Un badge sera fourni à chaque membre de l'équipe du prestataire.

Afin de pouvoir répondre au marché, **le prestataire pourra effectuer une visite des lieux, une seule et unique visite est organisée le 27 novembre 2025 après-midi**. Le créneau sera précisé ultérieurement. Les sociétés sont priées d'aviser le service de la commande publique par courriel à :

[ars-bretagne-marches-publics@ars.sante.fr](mailto:ars-bretagne-marches-publics@ars.sante.fr)

en communiquant le nom des participants ( 2 maximum) et leur numéro de téléphone. Aucune visite ne pourra être réalisée sans cette inscription préalable. AUCUNE AUTRE VISITE NE POURRA ETRE ORGANISEE. Toutefois, l'acheteur acceptera qu'un soumissionnaire ne se présente pas à celle-ci si des justificatifs démontrant la bonne connaissance des lieux d'exécution sont apportés.

Dans sa réponse, le prestataire précisera son analyse vis-à-vis de ces locaux et leur adéquation avec l'organisation qu'il envisage.

### 8.2 Les équipements

L'ARS fournira :

- Le poste de travail (unité centrale, écran, clavier, souris).
- Le scanner.
- Un équipement multi-fonction.
- Le logiciel de numérisation.
- Un compte par utilisateur.

L'ARS assurera la maintenance des matériels.

Le prestataire assurera l'entretien des matériels, dont un entretien quotidien ou hebdomadaire du scanner. Il fournira le processus d'entretien des scanners en annexe du manuel des procédures.

Les équipements, mis à disposition par l'ARS, pourront évoluer au fur et à mesure de l'évolution de la prestation.

## 9 Le prix

Le prestataire détaillera dans le bordereau de prix :

- Le temps quotidien, sur la base de 5 jours ouvrés par semaine, estimé pour réaliser la prestation.
- Le coût forfaitaire, dont le détail devra être fourni dans le mémoire technique.
- Le coût horaire d'un ETP.
- Tout complément d'information permettant la lecture de l'offre financière.

En cas de dépassement imprévu et significatif du nombre de courriers à traiter ponctuellement sur une journée, le prestataire évaluera le nombre d'heures complémentaires nécessaire au traitement de la prestation.

Il communiquera ce nombre d'heures complémentaires et le coût associé aux pilotes de l'ARS Bretagne pour validation avant exécution. L'ARS Bretagne pourra valider le nombre d'heures complémentaires et le coût associé ou bien demander le report du traitement ou de la numérisation de certains courriers au lendemain.

## 10 Annexes

### **Annexe 1 : Réception du courrier entrant**

A ce jour, le courrier entrant, délivré par la Poste, est réceptionné sur 4 sites :

- Siège : 6 place des Colombes 35000 Rennes
- Délégation départementale des Côtes d'Armor : 12 rue Paimpont 22025 SAINT-BRIEUC
- Délégation départementale du Finistère : 5 Venelle de Kergos 29000 Quimper
- Délégation départementale du Morbihan : 32 boulevard de la Résistance 56019 Vannes

La distribution des courriers entrants est susceptible d'être réorganisée afin de distribuer l'ensemble des courriers entrants sur le siège de l'ARS.

### **Réception de documents non postaux par les délégations départementales**

Les délégations départementales sont susceptibles de recevoir des documents papiers non postaux sur leur site (Ex : Documents déposés par des partenaires ou des particuliers).

Pour ces flux, les délégations départementales pourront renvoyer par navette interne ou voie postale ou expressiste le document sur le site de réalisation de la prestation (document non urgent).

### **Annexe 2 : Transmission des documents papiers aux délégations départementales**

Des courriers, au format papier, sont susceptibles d'être transmis par le prestataire aux délégations départementales.

Exemples :

- Courriers non éligibles à la numérisation,
- Courriers originaux, demandés par la délégation départementale.

Ces courriers seront transmis à la délégation départementale au fil de l'eau ou par regroupement, en fonction des urgences, en utilisant une navette interne ou un dispositif d'expressiste (Ex : Chronoposte, DHL, ...).

La période de montée en charge permettra d'ajuster les moyens mis en œuvre et la fréquence des envois.

### **Annexe 3 : Volumes des courriers**

Volumes traités au Siège et à la délégation départementale d'Ille et Vilaine sur l'année 2024 :

- Courriers Poste : 7836
- DD vers Siège : 4171
- Recommandés : 1377
- Total numérisations : 4813

Volumes traités au siège et à la délégation départementale d'Ille et Vilaine sur les 8 premiers mois de l'année 2025 :

- Courriers Poste : 3516
- DD vers Siège : 1336
- Recommandés : 766
- Total numérisations : 2730

Volume des courriers entrants dans les délégations départementales :

<b>Délégation territoriale</b>	<b>Nombre moyen de courriers entrants par jour</b>
35	30
22	40
29	30
56	30