



Crous de l'académie de Versailles  
Service des Achats

**MARCHÉ PUBLIC  
ACCORD-CADRE  
DE SERVICES**

Mise en place de prestation de  
dématérialisation de l'envoi du courrier  
postal : impression, mise sous pli,  
affranchissement du courrier simple ou  
recommandé du Crous de Versailles.

## **Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)**

Consultation n°

2026003

## SOMMAIRE

<b>1.OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>	<b>3</b>
<b>2. VOLUMETRIE .....</b>	<b>5</b>
<b>3. ORGANISATION ET MODALITES D'EXECUTION.....</b>	<b>5</b>
<b>4. GESTION DES FLUX ET INFRASTRUCTURES ASSOCIEES.....</b>	<b>7</b>
<b>5. PLAN D'ASSURANCE SECURITE.....</b>	<b>8</b>

# 1. OBJET DE LA CONSULTATION

## ■ Description des prestations attendues

Les prestations comprennent : l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement du courrier simple ou recommandé du Crous de Versailles, ainsi que la gestion de lettre recommandée électronique-LRE, et archivage électronique.

## ■ Périmètre du marché

Les prestations couvertes sont les suivantes :

- Assurer la continuité du service a minima égal à celui fourni par la solution éditique actuelle.
- Généraliser la solution à tous les courriers éligibles
- Faire évoluer la solution afin de répondre aux besoins liés à la mise en place de la dématérialisation des services existants, notamment :
  - La mise en place de la Lettre Recommandée Electronique (LRE) à compter de septembre 2026
  - Le versement au fil de l'eau dans le réseau du Crous de Versailles (archives et accusé de réception le cas échéant)
- D'avoir une solution garantissant la qualité et la continuité de service, l'intégrité, la sécurité et la confidentialité des données du Crous de Versailles
- De mettre à disposition une facturation détaillée et des outils permettant de vérifier cette facturation
- De former les utilisateurs
- Une aide en ligne simple doit être proposée à l'utilisateur.

## ■ Types de documents à produire

service	documents	format	règle	type d'envoi
Recouvrement	med	PDF batch	Rep auto	envoi N/B postal : envoi simple écoplis
	titre exécutoire	PDF batch	Rep auto	Envoi N/B postal : LRAR
	satd banque	PDF batch	RH	envoi couleur postal : tiers en écoplis, banque écoplis
	satd employeur	PDF batch	RH	Envoi couleur postal : tiers en écoplis, employeur écoplis

Juridique	Décision abrogation	PDF batch	rep auto	envoi couleur LRAR
	Décision non renouvellement	PDF batch	rep auto	envoi couleur LRAR
	Décision d'exclusion	PDF batch	rep auto	envoi couleur LRAR
	med	PDF batch	rep auto	envoi couleur LRAR
	Rejet RG	PDF batch	rep auto	envoi couleur LRAR

## ■ Caractéristiques des courriers postaux

Les modèles de courriers postaux sont annexés au présent CCTP.

### ❖ Service recouvrement

Titre exécutoire :

- 1 page recto
- Noir et blanc
- Envoi en AR

Mise en demeure :

- 1 page recto/verso
- Noir et blanc

- Envoi simple

**Saisie administrative à tiers détenteur Banque :**

- 4 pages recto/verso
- Couleur
- Envoi simple avec comme particularité

\* pages 3 et 4 : envoi J

\* pages 1 et 2 : envoi J+7

**Saisie administrative à tiers détenteur Employeur :**

- 3 pages recto/verso
- Couleur
- Envoi simple avec comme particularité

\* pages 2 et 3 : envoi J

\* page 1 : envoi J+7

**Mails dématérialisés**

- Envoi en AR
- Avec comme PJ le titre exécutoire

❖ **Service juridique** : tous les courriers sont à J+1

**Tous les documents : en couleur et envoi par courrier recommandé.**

**Décisions administratives :**

**Décision de non renouvellement**

- 3/4 pages : envoi J

**Décision d'abrogation**

- 3 pages : envoi J

**Décision d'exclusion**

- 3 pages : envoi J

**Courriers de rejet.**

- 2/3 pages : envoi J

**Mises en demeure de quitter les lieux**

- 2 pages : envoi J

❖ Tout type de document sous forme de courrier pouvant être envoyé par les services ou les unités de gestion ponctuellement

## 2. VOLUMETRIE

Les quantités indiquées ci-dessous correspondent aux quantités estimatives des services recouvrement et juridique. Elles sont fournies à titre indicatif afin de permettre aux candidats d'apprécier l'ampleur des prestations.

Volumétrie estimative envoi courriers postaux/mails sur une année - Service Recouvrement					
Mail avec titres exécutoires en PJ	Titre Exécutoire (AR)	Mise en demeure	SATD Banque	SATD Employeur	Total des courriers postaux
700	758	901	1609	565	3833
Courriers AR	758				
Courriers simples	3075				

### Volumétrie estimative envoi courriers postaux - Service juridique année 2024

Décisions de non renouvellement	Décisions d'abrogation	Décisions d'exclusion	Rejet recours	MED	Courriers CFP	TOTAL
975	66	53	179	172	10	1455

### Volumétrie estimative envoi courriers postaux - Service juridique année 2025

Décisions de non renouvellement	Décisions d'abrogation	Décisions d'exclusion	Courriers de rejet	Mises en demeure	Courrier CFP	TOTAL
1173	86	32	207	145	6	1649

## 3. ORGANISATION ET MODALITES D'EXECUTION

### ■ Pilotage et suivi de la prestation par le Titulaire

Le Titulaire doit assurer un pilotage efficace des prestations opérationnelles, autrement dit apporter une réelle valeur ajoutée et être force de proposition en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

Il sera tenu de fournir un rapport d'activité annuel et de prendre part à des réunions périodiques.

Il produira de plus dans son rapport annuel :

- une analyse comparative de l'activité (volumétrie par unité d'œuvre et délais) par rapport à l'année précédente ;
- les améliorations proposées à partir des constats faits lors de l'accomplissement des prestations

## ■ Exigences techniques spécifiques

- **Contrainte**

**La fin du marché actuel intervient le 25 mars 2026. Le titulaire s'engage à assurer la mise en place complète de la solution dans un délai n'excédant pas deux (2) mois à compter de la notification du marché.**

- **Lettre recommandée électronique-LRE**

Dans le cadre de la dématérialisation des procédures, le Crous peut être amené à dématérialiser tout ou partie de la production et l'envoi des courriers recommandés à compter de septembre 2026.

Le contexte d'application de la solution lettre recommandée électronique est conforme aux règles en vigueur. Toute modification de la loi concernant l'acheminement d'un recommandé électronique doit être prise en compte par la solution.

Le soumissionnaire démontre dans son offre les principes suivants mis en œuvre :

1. L'Authentification de l'expéditeur et du destinataire
2. Traçabilité de bout en bout de toutes les étapes de l'échange, de l'envoi à la réception du courrier recommandé électronique.
3. Identification des correspondants afin de se préserver de l'usurpation d'identité
4. Confidentialité du contenu du courrier
5. Intégrité du contenu du courrier
6. Non-répudiation : le destinataire ne doit pas pouvoir nier d'avoir pris connaissance du courrier
7. Conservation à valeur probatoire du courrier, de l'AR et horodatage des événements

Le soumissionnaire indique dans le bordereau de prix les coûts récurrents d'utilisation et dans la DPGF, les coûts de mise en œuvre d'une telle solution.

- **Gestion des retours**

Le titulaire est en charge de gérer les retours pour le compte du Crous ainsi que la restitution des archives dématérialisés de ces derniers.

- **Gestion des PND pour les courriers Recommandés avec accusé de réception**

1. Le titulaire prend en charge pour le compte du Crous les retours des courriers recommandés pour non-distribution
2. Les courriers recommandés retournés par le prestataire d'acheminement postal seront numérisés recto/verso (enveloppe) à J+1, avant d'être restitués sur le réseau d'archivage du Crous
3. Les images PDF numérisées sont archivées au même titre que le courrier recommandé lui-même.
4. Les plis retournés et à numériser ne doivent en aucun cas être ouverts.
5. Les plis physiques doivent être restitués mensuellement au Crous.

Le soumissionnaire détaille son processus de gestion des PND : réception, numérisation, enrichissement des données de suivi et archivage électronique, restitution des archives. Il renseigne les coûts unitaires dans le bordereau de prix.

- **Restitution partielle ou totale des Archives électroniques**

1. L'ensemble des archives sont restituées au Crous pour être archivées dans son réseau.
2. Les archives peuvent être restituées période par période (tous les x mois, tous les ans, à la demande, ou en fin du marché). Mais afin d'éviter toute rupture du service de suivi des recommandés via le portail du titulaire, les archives restituées ne sont pas détruites des archives du tiers archiveur dans la mesure où la durée d'archivage contractuelle n'est pas dépassée.
3. La destruction des archives côté tiers archiveur du titulaire n'est effective que lorsque le Crous garantit la bonne réception des données et donne son aval pour la destruction des archives réinternalisées.
4. Le Crous procède, à partir des éléments fournis, à l'archivage dans le réseau selon le standard d'échange de données pour l'archivage.
5. Le titulaire s'engage à offrir une telle interface de restitution. La restitution d'archives étant un domaine

classique pour des spécialistes de l'archivage, le soumissionnaire détaille dans son offre sa procédure de restitution et les éléments restitués.

## 4. GESTION DES FLUX ET INFRASTRUCTURES ASSOCIEES

---

### ■ Typologie de flux

**Les flux de courriers transférés peuvent être :**

- Des courriers Unitaires : un fichier PDF par courrier
- Des courriers Massifiés : un fichier PDF regroupant de multiples courriers. Une règle de gestion de rupture de pli est mise en place pour séparer les fichiers.

### ■ Infrastructures serveurs

Toutes les infrastructures sont hébergées chez le titulaire du marché.

Le logiciel est fourni en mode SaaS et hébergé par le Titulaire.

Le Titulaire garantit :

- Une disponibilité du service d'au minimum 99,7 % sur une période mensuelle, hors maintenances planifiées ;
- Des sauvegardes quotidiennes avec une conservation sur 30 jours, permettant la restauration complète ou partielle des données ;
- La supervision du service et la mise en œuvre d'un plan de reprise d'activité (PRA) ;
- Des mises à jour régulières sans interruption majeure du service.

### ■ Exigences numérisation et de reconnaissance optique de caractères

Le format retenu pour les fichiers numériques est le format PDF.

Il y a conversion du fichier word en PDF texte. Ce fichier PDF doit pouvoir être exploité par un OCR.

Les scanners utilisés doivent produire des images respectant les normes minimum suivantes :

- image Noir & Blanc : résolution 300 dpi, compression CCITT GRIV,
- image couleur : résolution 200 dpi, compression JPEG.

Les fichiers produits sont au format PDF/A et doivent être exploitables par un moteur OCR.

**Normes minimales de numérisation :**

- Noir et blanc : 300 dpi, compression CCITT Groupe 4 ;
- Couleur : 200 dpi, compression JPEG.

Le moteur OCR doit permettre la recherche plein texte et la reconnaissance du français et de l'anglais.

### ■ Utilisation, paramétrages et réglages des applications et interfaces

#### ❖ Mise en place, paramétrage :

Le Titulaire devra à la mise en place du marché procéder au paramétrage d'un logiciel qui sera installé sur le serveur du Crous dédié. Cette prestation fera l'objet d'une proposition tarifaire dans la DPGF (Décomposition du Prix Global et Forfaitaire).

Il devra y avoir une période test, au minimum **5 jours ouvrés**, pour que le Crous valide les documents paramétrés avant la mise en production.

La gestion des administrateurs, des utilisateurs et de leurs droits sont gérés par le Crous de Versailles sans limitation.

#### ❖ Mise en main : Formations aux agents à distance à la mise en place du marché.

Le Titulaire réalisera une formation à distance à la mise en place du marché et remettra des supports numériques (guides ou tutoriels).

Pour les courriels électroniques, si le destinataire ne peut pas lire le fichier, le titulaire du marché devra être en capacité de proposer l'utilisation d'autres moyens.

Le Titulaire assurera le paramétrage de l'environnement SaaS du Crous (flux, modèles, droits d'accès, interfaces éventuelles).

Le Crous gère ensuite les comptes administrateurs et utilisateurs via les outils fournis.  
La solution devra être compatible avec ces formats.

Si un destinataire ne peut pas lire un fichier transmis, le Titulaire devra proposer un format ou un mode de transmission alternatif.

### ■ Gestion de la maintenance :

La gestion de la maintenance se fait prioritairement à distance par le biais d'une HOTLINE. L'interlocuteur privilégié pour le Crous sera la DSI pour les paramétrages. La maintenance est incluse dans la partie forfaitaire (DPGF).

La maintenance est assurée à distance via une hotline ou un portail de support.

Elle comprend :

- Maintenance corrective,
- Maintenance évolutive,
- Maintenance préventive.

La DSI du Crous est l'interlocuteur principal pour les aspects techniques.

## 5. PLAN D'ASSURANCE SECURITE

---

Le titulaire s'engage à respecter les exigences de la PSSI du Crous de Versailles qui lui sont applicables.

Le titulaire s'engage à exécuter ses obligations en termes de sécurité des systèmes d'information selon le Plan d'Assurance Sécurité, dénommé PAS.

Le formalisme du PAS du titulaire doit être conforme aux préconisations de l'ANSSI mentionnées dans son guide de l'infogérance et donc aborder a minima les points suivants :

- Objet du document
- Documents de référence
- Description du système externalisé
- Rappel des exigences de sécurité
- Organisation
- Responsabilités liées au PAS
- Procédure d'évolution du PAS
- Applicabilité du PAS
- Mesures de sécurité
- Matrice de couverture des exigences de sécurité
- Documentation de suivi
- Clauses de sécurité applicables au projet

Le titulaire est responsable de la rédaction initiale du PAS ainsi que de ses évolutions nécessaires pour satisfaire aux exigences de sécurité du donneur d'ordres pendant toute la durée des prestations.