

ACCORD-CADRE N°26/AC/02

Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P.)

Prestations de services d'impression, de stockage, et de
livraison d'imprimés

Références S3130, S3404, S3404 (EC), S3140, S3150, S3150
(A3), S3153, S3153 (A3), S3155, S6202, S7314, S3201, S3502 ;

Table des matières

ARTICLE PRÉLIMINAIRE : CONTEXTE DU MARCHÉ.....	3
ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ	4
ARTICLE 2 - COMPOSITION DE L'IMPRIMÉ	4
2.1. Support d'impression	4
2.2. Fabrication	4
ARTICLE 3 - DESCRIPTIF TECHNIQUE DES RÉFÉRENCES IMPRIMÉS À PLAT	6
3.1 - Composition des imprimés	6
3.2 - Conditionnement.....	9
3.3 - Quantités prévisionnelles	9
ARTICLE 4 - MODALITÉS DE COMMANDES CLIENTS - DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS.....	10
4.1 Modalités de commande.....	10
4.2. Modalités de livraison.....	10
ARTICLE 5 - MISE EN OEUVRE TECHNIQUE DU TRAITEMENT PAR NUMÉRISATION DU FORMULAIRE.....	11
ARTICLE 6 - ACCÈS AUX SITES FOURNISSEURS	12
ARTICLE 7 - RÉUNIONS - STATISTIQUES.....	12

ARTICLE PRÉLIMINAIRE : CONTEXTE DU MARCHÉ

L'UCANSS, centrale d'achat au sens du Code de la commande publique, conclut ce marché en application des dispositions de l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale, de l'article L. 2113-2 du Code de la commande publique et de l'arrêté du 19 juillet 2018 portant réglementation sur les marchés publics des organismes de Sécurité sociale.

Les organismes bénéficiaires de ce marché sont ceux visés à l'article L. 224-5 du Code de la Sécurité sociale, et plus particulièrement, les organismes de la Sécurité sociale de la branche maladie décrite ci-après.

L'assurance maladie forme la "branche maladie" de la Sécurité sociale, à travers le réseau formé par la Caisse nationale d'assurance Maladie (CNAM) et l'ensemble des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) et autres organismes communs.

Les 101 CPAM (caisses primaires d'assurance maladie en France métropolitaine), 1 CCSS (caisse commune de sécurité sociale de la Lozère), 4 CGSS (caisses générales de Sécurité sociale de la Martinique, Guadeloupe, Guyane et Réunion) et 1 CSS (caisse de sécurité sociale de Mayotte) sont des organismes de droit privé chargés d'une mission de service public et pourront être les organismes bénéficiaires de ce marché.

Néanmoins, les autres organismes du régime général, les organismes des régimes spéciaux et la mutuelle sociale agricole (MSA) pourront être amenés à bénéficier également des prestations de ce marché.

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'impression, le stockage et la livraison d'imprimés en France Métropolitaine, y compris en Corse, et dans les départements d'Outre-Mer.

Références S3130 ; S3404 ; S3404 (EC) ; S3140 ; S3150 ; S3150 (A3) ; S3153 ; S3153 (A3) ; S3155 ; S6202 ; S7314 ; S3201 ; S3502.

ARTICLE 2 - COMPOSITION DE L'IMPRIMÉ

2.1. Support d'impression

L'UCANSS fournit pour l'impression le(s) fichier(s) pdf. **Le Titulaire de l'accord-cadre doit être en mesure d'exploiter tout support transmis par l'UCANSS pour la réalisation du tirage.**

Le support fourni dépend de la date de mise en place du modèle. Le support est accompagné d'une fiche signalétique décrivant les caractéristiques techniques du produit.

Utilisation de fichiers informatisés

Dans l'hypothèse où le fichier PDF remis au Titulaire de l'accord-cadre ne peut être utilisé en l'état et nécessite d'être recomposé, l'UCANSS peut demander au Titulaire d'apporter des modifications ou des corrections sur la forme (râteaux, peignes ...) ou sur le contenu du fichier dans un délai maximum de 7 jours ouvrés. Ceci est compris dans le coût de fabrication des imprimés.

- ➔ En cas de correction ou modification du formulaire en cours d'exécution de l'accord-cadre, le fournisseur sera tenu de réaliser à ses frais un nouveau support de composition.

2.2. Fabrication

Avant de prononcer l'acceptation de toute fabrication, l'exploitation des formulaires par numérisation nécessite des tests de conformité. Les tests doivent être réalisés, à plusieurs stades (en début de fabrication ou au cours du tirage.)

Épreuve / Bon à tirer

Lors de la création du formulaire ou de sa modification sur le fond (ajout d'une information, d'une rubrique, ...), le fichier et la fiche signalétique sont transmis au Titulaire de l'accord-cadre.

Après validation définitive du formulaire des tests, l'imprimeur délivre à l'UCANSS un « bon à tirer définitif » pour acceptation des travaux et lancement de la fabrication de masse.

C'est seulement en cas de nécessité impérieuse décelée au cours des tests qu'un nouveau modèle de lecture sera développé par la CNAM et mis à disposition des caisses. En cas de modifications à apporter sur l'original fourni, le fournisseur est tenu de réaliser à ses frais un nouveau support de composition.

Contrôle par échantillonnage

Dans le cadre de l'article 5 du présent C.C.T.P. relatif au traitement par numérisation des formulaires, un dispositif de contrôle qualité par échantillonnage est mis en place avec le Titulaire de l'accord-cadre.

Il se traduit par des contrôles récurrents sous la forme de la remise d'un échantillon de 100 exemplaires à la CNAM.

Le Titulaire de l'accord-cadre doit prendre en compte dans le coût de fabrication du formulaire, l'ensemble des frais (fabrication) relatifs à la création ou la modification mais également au contrôle par échantillonnage.

Remarque : Si, en raison d'une évolution législative majeure, ces imprimés subissaient des modifications importantes en cours d'exécution de l'accord-cadre, l'UCANSS se réserverait la possibilité de relancer un nouvel accord-cadre.

Garanties juridiques

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) est propriétaire du fichier malgré les corrections ou modifications apportées par le Titulaire de l'accord-cadre, en accord avec l'UCANSS.

Le Titulaire de l'accord-cadre doit restituer le fichier de composition avec les corrections ou modifications apportées au terme de l'accord-cadre sur demande de l'UCANSS sous un délai maximum de deux mois.

La réalisation du "bon à tirer" incombe au Titulaire. La CNAM valide avec « bon pour accord » le bon à tirer produit par le Titulaire dans un délai de 3 semaines maximum.

Le prestataire retenu informera l'UCANSS du lieu où les imprimés sont fabriqués.

Gestion du stock

Le prestataire prendra en charge la gestion de son stock dont il est seul responsable. Il doit prévoir des aires ou des locaux de stockage sécurisés des imprimés afin d'empêcher l'endommagement, la détérioration ou le vol des produits, avant la livraison.

Il appartient au Titulaire de prendre toutes les dispositions permettant d'éviter les risques susvisés et de souscrire les assurances correspondantes. En cas de destruction due à un facteur extérieur (incendie, dégâts des eaux, etc....), les imprimés devront être remplacés dans les meilleurs délais au frais du Titulaire.

Seuil d'alerte : Le Titulaire devra estimer son seuil d'alerte pour une optimisation de la gestion de son stock.

ARTICLE 3 - DESCRIPTIF TECHNIQUE DES RÉFÉRENCES IMPRIMÉS À PLAT

3.1 - Composition des imprimés

Référence S3130 « Feuille de soins psychologue »

Le formulaire est réalisé en A4 ou en A3, soit 2 modèles côte à côte.

- **Présentation générale** : 1 feuillet simple, orientation à la française
- **Mode de remplissage** : informatique
- **Format** : 210 mm x 297 mm
- **Nature papier** : papier offset
- **Grammage** : 80 gr
- **Couleur** : blanc
- **Référence encre** : impression recto-verso pantone 293 UP
- **Zone tramée** : oui
- **Façonnage** : feuille à feuille

Référence S3404.500.FP « Établissements de santé privés - bordereau de facturation »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple.
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 420 mm x 297mm (format A3)
- **Nature papier** : offset blanc 80 gr sans bois
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto pantone 336U
- **Trame** :
 - 10% pour l'ensemble des parties tramées
 - 50% pour les titres
 - 100% pour les titres noirs au blanc

Référence S3404EC.1000.FP « Établissements de santé privés - bordereau de facturation »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple (modèle en continu avec bande caroll)
- **Mode de remplissage** : informatique
- **Format** : 297 mm x 17 pouces + bandes caroll détachables de 20 mm de chaque coté
- **Pré-découpage** : horizontal tous les 17 pouces entre chaque bordereau de facturation
- **Nature papier** : blanc 80 gr
- **Impression** : recto pantone 336U
- **Trame** :
 - 10% pour l'ensemble des parties tramées
 - 50% pour les titres
 - 100% pour les titres noirs au blanc

Référence S3140C.250.FP « Demande de remboursement des frais de transport - Motif médical »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple
- **Mode de remplissage** : manuel
- **Format** : 210 mm x 297 mm
- **Nature papier** : offset blanc sans bois
- **Grammage** : 60 g
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto verso pantone 348C
- **Trame** : oui 10%

Référence S3150.500.FP « Traitement d'orthopédie dento-faciale - Demande d'entente préalable chirurgien-dentiste »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple.
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297mm
- **Nature papier** : offset blanc 80 gr sans bois
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto verso pantone 167U

Référence S3150.A3.100.FP « Traitement d'orthopédie dento-faciale - Demande d'entente préalable chirurgien-dentiste »

Imprimé précédent demandé au format A3 (420mm X 297mm) soit 2 feuillets côte à côte

Référence S3153C.500.FP « Feuille de soins bucco-dentaires - Honoraires dentistes / chirurgiens-dentistes »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple.
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297mm
- **Nature papier** : offset blanc 80 gr sans bois
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto verso pantone 462U
- **Trame** : oui

Référence S3153C.A3.500.FP « Feuille de soins bucco-dentaires - Honoraires dentistes / chirurgiens-dentistes »

Imprimé précédent demandé au format A3 (420mm X 297mm) soit 2 feuillets côte à côte

Référence S3155.500.FP « Traitement d'orthopédie dento-maxillo-faciale - Demande d'entente préalable médecin »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple.
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297mm
- **Nature papier** : offset blanc 80 gr sans bois
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto verso pantone 361U

Référence S6202J.500.FP « Attestation de salaire – Accident du travail ou maladie professionnelle »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple
- **Mode de remplissage** : Manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297 mm
- **Nature papier** : offset blanc 80 gr sans bois
- **Impression** : recto-verso pantone 293C
- **Trame** : oui
- **Autre caractéristique** : notice que verso

Référence S7314.B.10.FP « Carte nationale de priorité de la famille » à faire vérifier

- **Présentation générale** : carte
- **Mode de remplissage** : manuel
- **Format** : 100 mm x 210 mm (soit 3 cartes sur une planche de 210 x 297 mm)
- **Nature papier** : papier couché mat verni
- **Grammage** : 200 gr
- **Couleur** : papier blanc
- **Référence encre** : quadri
- **Impression** : recto-verso
- **Autres renseignements** : points de découpes horizontaux sur largeur à 10 cm et 20 cm et un filet vertical est imprimé (sans point de découpe) sur chaque carte

Référence S3201P.250.FP « Attestation salaire pour le paiement des indemnités journalières »
***S3201Q.250.FP mêmes spécificités techniques »**

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297 mm
- **Nature papier** : offset blanc sans bois
- **Grammage** : 80 g
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto verso pantone 167C
- **Trame** : oui

Référence S3502B.100.FP « Protocole de soins concertation médecin conseil / médecin traitant »

- **Présentation générale** : présentation à la française, feuillet simple
- **Mode de remplissage** : manuel et informatique
- **Format** : 210 mm x 297 mm
- **Nature papier** : offset blanc sans bois
- **Grammage** : 80 g
- **Façonnage** : feuille à feuille
- **Impression** : recto pantone 492U
- **Trame** : oui

3.2 - Conditionnement

Le tableau ci-dessous décrit le conditionnement à respecter lors des envois. Le conditionnement doit se faire sous bande Kraft selon le nombre d'exemplaire, puis conditionnées sous boîte carton en fonction des livraisons à effectuer.

S 3130	500 exemplaires
S 3404	500 exemplaires
S3404 (EC)	1000 exemplaires
S3140	250 exemplaires
S3150	500 exemplaires
S3150 (A3)	100 exemplaires
S3153	500 exemplaires
S3153 (A3)	500 exemplaires
S3155	500 exemplaires
S6202	500 exemplaires, L'Ucanss se réserve le droit de modifier le nombre d'imprimés par lot
S7314	En planche de 3 cartes sous bandes kraft par 10 exemplaires. L'Ucanss se réserve le droit de modifier le nombre d'imprimés par lot
S3201	250 exemplaires
S3502	100 exemplaires

Le Titulaire est tenu de s'assurer de la solidité de ses emballages afin que les imprimés parviennent en l'état aux organismes bénéficiaires.

Afin de limiter les manipulations dangereuses et dans le cadre des risques de troubles musculosquelettiques, le titulaire devra respecter les conditionnements demandés.

3.3 - Quantités prévisionnelles

Les quantités prévisionnelles estimatives sont présentées dans l'annexe 1 du C.C.T.P. – État des consommations prévisionnelles.

Ces quantités sont basées sur les réalisations du précédent marché. Ces estimations n'engagent pas l'UCANSS.

Il appartient au prestataire de fixer ses seuils d'alerte afin de garantir une continuité de service.

Dans le cadre des modifications techniques et/ou réglementaires de ces formulaires, l'UCANSS se réserve le droit en cours de marché d'arrêter la fabrication des versions actuelles pour commander les versions futures.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE COMMANDES CLIENTS - DISPOSITIONS COMMUNES AUX DEUX LOTS

4.1 Modalités de commande

L'UCANSS adressera au Titulaire de l'accord-cadre la liste des organismes clients dont il devra assurer la fabrication des modèles.

Les commandes des organismes sont quotidiennes. La périodicité et la quantité des commandes sont variables en fonction des besoins des organismes.

Les commandes sont passées via le site du Titulaire de l'accord-cadre.

De ce fait, le Titulaire devra être en mesure d'assurer sur le site les fonctionnalités suivantes :

- la gestion par internet des commandes des organismes ;
- la création d'identifiants et de mots de passe pour accéder à son site de commande ;
- l'affichage des tarifs par référence ;
- proposer une confirmation de commande avec le récapitulatif du montant total pour validation de la commande par l'organisme ;
- une confirmation de la fabrication et de l'envoi du colis afin de pouvoir suivre les délais contractuels de l'accord-cadre ;
- un suivi des commandes (pour chaque colis prêt à expédier, le Titulaire doit prévoir de retourner à l'organisme le reflet de la commande passée afin que ce dernier ait une vision de l'envoi qui va être effectué) ;
- une hotline technique et utilisateur ;
- mettre à disposition de l'UCANSS et de la CNAM un accès en mode consultation au site de commande, et notamment aux statistiques afin de connaître le volume (en quantité, en montant et par destinataire) des imprimés fabriqués et vendus.

Le Titulaire assure le traitement de ces données dans le respect de la loi informatique et libertés et pour les seuls besoins de cet accord-cadre, dans les conditions prévues au C.C.A.P.

La durée d'exécution maximale des bons de commande ne pourra excéder trois mois à compter de la date de fin d'exécution de l'accord-cadre.

Dès réception de la commande, le Titulaire de l'accord-cadre, façonne et expédie les imprimés selon le conditionnement demandé.

4.2. Modalités de livraison

Le Titulaire s'engage à respecter un délai de **10 jours ouvrés maximum** entre la réception de la commande et la mise à disposition des imprimés dans les locaux de l'organisme. Dans le cas contraire, il sera appliqué des pénalités de retard prévues à l'article 14.3 du Cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.).

Ces délais sont impératifs et ne pourront être prolongés par dérogation aux dispositions de l'article 13.3 du C.C.A.G.-F.C.S. En particulier, aucune période de congés et aucun délai d'approvisionnement en papier ne seront pris en compte pour différer les délais contractuels.

Toute modification faite par le Titulaire sur le bon de livraison sera réputée non écrite.

Le Titulaire s'engage sur la bonne qualité du mode de livraison (emballages permettant de résister aux aléas des transports et des livraisons, adresse correcte...).

En cas de non-conformité ou de dysfonctionnement dans les modalités de livraison (adresses erronées, colis éventrés...), du produit livré, le fournisseur s'engage à fournir à ses frais une prestation conforme à la commande initiale.

Les colis doivent être acheminés selon un système permettant la traçabilité du colis.

Dans la mesure où le Titulaire du marché utilise un sous-traitant pour transporter et livrer les imprimés, il demeure responsable des dysfonctionnements constatés par les différents organismes (colis livrés à une mauvaise adresse, colis éventrés ou perdus...) et se verra appliquer des pénalités conformément à l'article 14.2 du C.C.A.P.

Le Titulaire s'engage à fournir selon la demande un reporting de l'état des commandes et l'état des expéditions.

ARTICLE 5 - MISE EN OEUVRE TECHNIQUE DU TRAITEMENT PAR NUMÉRISATION DU FORMULAIRE

Le traitement par numérisation des formulaires papier adressés à l'Assurance Maladie induit un renforcement du respect des normes techniques de fabrication des imprimés.

La numérisation met en œuvre deux techniques qui sont la Reconnaissance Automatique (RAD) et la Lecture Automatique (LAD). La qualité des formulaires issus des impressions réalisées lors de l'exécution de l'accord-cadre devra être en conformité avec les normes et descriptifs techniques contenus dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières notamment sur les points suivants :

-> Les références de cerfa et le numéro d'enregistrement du formulaire devront être rigoureusement calés pour permettre une RAD performante,

-> Les précasages destinés à l'aide au remplissage et les cases à cocher doivent être parfaitement matérialisés selon les normes prescrites pour permettre une LAD optimisée. Le positionnement correct des encadrés, peignes ou râdeaux, destinés à guider l'utilisateur dans le remplissage du formulaire, est également déterminant pour la lecture automatique des informations.

-> La couleur (pantone) doit être respectée pour assurer à l'utilisateur un confort de lecture des informations lors de la consultation des images des formulaires. Le respect de la couleur et du pourcentage des trames est déterminant pour les motifs suivants :

- Le confort visuel de l'opérateur.
- La performance de la LAD qui se trouve perturbée par des images trop foncées et inopérantes en cas d'images trop pâles.
- Le « poids » des images dans le cadre de leur stockage et leur circulation sur le réseau.

Si le traitement par numérisation d'un imprimé se fait en cours d'exécution de l'accord-cadre, l'UCANSS pourra alors solliciter le prestataire pour la modification dudit formulaire et demander la fabrication d'un ou plusieurs échantillonnages d'une quantité de 100 exemplaires.

Selon les dispositions prises pour la mise en œuvre de ces mesures, il sera indiqué au Titulaire de l'accord-cadre, les coordonnées d'une caisse disposant d'un scanner afin de transmettre les échantillons qui feront l'objet de tests pour validation. Au stade de cette demande, le document présenté sera complètement stabilisé et en conséquence le prestataire pourra capitaliser les « réglages machines » dans le cadre de la mise en production de l'imprimé.

A ce titre, l'UCANSS se réserve le droit de ne pas reconduire l'accord-cadre à sa date anniversaire si ces modifications devaient avoir pour effet de porter atteinte à l'économie du marché.

ARTICLE 6 - ACCÈS AUX SITES FOURNISSEURS

Le Titulaire mettra à disposition de l'UCANSS et de la CNAM :

- un accès en consultation de son site de commandes en ligne afin de consulter les états des commandes des organismes ainsi que les statistiques ;
- un accès en consultation du site de livraison afin d'avoir un suivi concernant la traçabilité des colis ;
- semestriellement la consommation des organismes par mois avec le nombre de colis vendus en fonction du colisage et par organisme avec le tarif (prix de fabrication et de livraison) sous format Excel.

Le Titulaire transmet sous format dématérialisé (tableur) à l'UCANSS (propre modèle défini par UCANSS envoyé à la notification), des tableaux statistiques, après chaque fin de semestre (janvier de l'année N+1 et juillet de l'année N), de toutes les prestations commandées au titre de l'accord-cadre, par branche et par organisme, en quantité et en montant.

Un suivi de l'accord-cadre (comité de pilotage) composé de membres de l'UCANSS et de la CNAM sera mis en place avec le Titulaire afin de dresser un bilan tous les semestres sur le fonctionnement général de l'accord-cadre.

Des statistiques spécifiques peuvent aussi être demandées par l'UCANSS et la CNAM à tout moment, et dans ce cas, les parties conviennent du délai pour les réaliser qui n'excèdera pas 3 semaines à compter de la date de la demande. Dans le cas du non-respect des délais imposés, l'UCANSS se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard.

Sécurité du site de commande

Le Titulaire de l'accord-cadre devra être en mesure de fournir une mise à jour du plan d'assurance sécurité du site de commande dans un délai de 7 jours ouvrés, ainsi que tous les éléments susceptibles de valoriser la prise en compte de la sécurité des systèmes d'information de la solution retenue.

ARTICLE 7 - RÉUNIONS - STATISTIQUES

L'UCANSS ainsi que le Titulaire désigneront un interlocuteur permanent et privilégié dès la notification de l'accord-cadre pour son exécution.

➤ Réunions

Une première réunion de lancement du projet aura lieu après la notification de l'accord-cadre.

Des réunions de suivi et de pilotage des prestations seront organisées périodiquement par l'UCANSS. Ces réunions pourront regrouper des représentants de l'UCANSS, de la branche maladie et les représentants du Titulaire.

Elles ont pour objet l'examen :

- de la bonne exécution de l'accord-cadre entre les organismes bénéficiaires et le Titulaire ;
- de la qualité des prestations sur les services mis en œuvre ;

- du traitement des incidents et des actions à mener.

Des réunions supplémentaires pourront avoir lieu à la demande de l'UCANSS ou du Titulaire.

➤ **Statistiques**

L'analyse des statistiques de consommations constitue un outil indispensable pour l'amélioration de la performance de l'accord-cadre. A ce titre, il pourra être demandé par l'UCANSS et la branche maladie au titulaire la récupération d'informations statistiques comprenant à minima les informations précisées ci-après.

- Les volumes de consommation par référence et par organisme sur une période donnée,
- Le montant HT des achats par référence et par organisme sur une période donnée.

Les données transmises ou accessibles sur le site du titulaire devront obligatoirement être au format .xls ou .csv.

Les statistiques ainsi élaborées permettront de réaliser un bilan périodique du marché, pour procéder à d'éventuels ajustements et disposer d'un reporting interne pour permettre un coût comparé par organisme.