

**Offre technique**

**Accord-cadre**

**Service d’envoi et d’archivage de lettres recommandées**

**Préambule**

Le présent cadre de réponse technique a pour objet de structurer la présentation des réponses apportées par le candidat conformément aux différents critères d'analyseprécisés au Règlement de Consultation.

Le candidat veille à apporter une réponse précise et complète à chacun des éléments attendus.

Le candidat décrit notamment tous les éléments qu’ils jugent pertinents pour l’évaluation et l’appréciation de son offre technique.

Il s’agit d’un modèle de cadre de réponse technique et le candidat est libre de répondre sous un format différent à la condition de présenter un tableau de correspondance. D'une manière générale le candidat peut joindre en annexe du cadre de réponse, un ou plusieurs documents complétant sa proposition technique.

Les éléments de réponse transmis constitueront l’offre technique du candidat.

**Sommaire**

[Chapitre 0 : Initialisation et démarrage des prestations 4](#_Toc220052569)

[0.1 présentation des interlocuteurs 5](#_Toc220052570)

[0.2 modalités d’initialisation des prestations 5](#_Toc220052571)

[0.3 modalités de démarrage des prestations 6](#_Toc220052572)

[0.4 modalités de suivi de l’exploitation des prestations 6](#_Toc220052573)

[Chapitre 1 : Qualité technique des prestations 8](#_Toc220052574)

[1.1 compatibilité de la solution d’impression avec les lettres recommandées mises à disposition par la Cnam 9](#_Toc220052575)

[1.2 capacité du prestataire à prendre en charge la volumétrie de l’Assurance Maladie et ses éventuelles futures évolutions 9](#_Toc220052576)

[1.3 références clients 9](#_Toc220052577)

[1.4 modalités de mises à disposition pour la CNAM de l’annuaire de coordonnées des adhérents à la LRE 9](#_Toc220052578)

[1.5 modalités de gestion des réclamations postales 9](#_Toc220052579)

[A compléter 9](#_Toc220052580)

[1.6 modalités de sécurisation de l’archivage électronique à valeur probatoire 9](#_Toc220052581)

[1.7 modalités d’hébergement des outils mis à disposition de la Cnam 9](#_Toc220052582)

[1.8 description du PCA et de la capacité à poursuivre l’activité en mode nominale 9](#_Toc220052583)

[A compléter 9](#_Toc220052584)

[1.9 environnement mis à disposition de la Cnam 9](#_Toc220052585)

[Chapitre 2 : Critères fonctionnels (ergonomie et formations) 10](#_Toc220052586)

[2.1 modalités de fournitures et pertinence de la nature des moyens d’identification numérique aux expéditeurs et destinataires 11](#_Toc220052587)

[2.2 qualités du ou des outils suivis des LRA, LRE et preuves mis à disposition des organsimses bénéficiaires 11](#_Toc220052588)

[2.3 qualités du ou des outils de gestion des adhérents à la LRE mis à disposition de la Cnam 11](#_Toc220052589)

[2.4 qualité du module de statistiques mis à disposition des organismes bénéficiaires 11](#_Toc220052590)

[2.5 modalités d’administration de l’outil de suivi mis à disposition des organismes bénéficiaires 11](#_Toc220052591)

[2.6 modalités d’adhésion à la LRE et de consultation des LRE dans l’outil mis à disposition des destinataires 11](#_Toc220052592)

[2.7 modalités de formation 11](#_Toc220052593)

[Chapitre 3 : Mesures prises pour réduire l’impact environnemental de l’exécution des prestations 12](#_Toc220052594)

[**3.1** **réduction des émissions environnementales** 13](#_Toc220052595)

[3.1.a ) réduction des émissions de gaz à effet de serre : 13](#_Toc220052596)

[3.1.b ) choix de produits et matériels à faible impact environnemental : 13](#_Toc220052597)

[3.1.c ) maîtrise des consommations de ressources naturelles 13](#_Toc220052598)

[3.1.d ) limitation des substances dangereuses (REACH – SVHC) 13](#_Toc220052599)

[**3.2 gérer les déchets de manière responsable** 13](#_Toc220052600)

[3.2.a ) réduction à la source des déchets 13](#_Toc220052601)

[3.2 b) organisation du tri et de la valorisation des déchets 13](#_Toc220052602)

[**3.3 démarche d’amélioration continue** 13](#_Toc220052603)

[3.3.a ) capacité à mesurer et suivre les progrès réalisés à l’aide d’indicateurs ou de bilans 13](#_Toc220052604)

[3.3.b ) l’engagement du prestataire à adapter ses pratiques en fonction des résultats obtenus 13](#_Toc220052605)

# Initialisation et démarrage des prestations

## Présentation des interlocuteurs

### Présentation de l’Interlocuteur technique

A compléter

### Présentation de l’Interlocuteur insertion sociale

A compléter

### Présentation de l’Interlocuteur commercial

A compléter

## Modalités d’initialisation des prestations

### Planning d’initialisation des prestations

A compléter

### Fourniture des normes d’échanges

A compléter

### Echanges avec la Cnam

A compléter

### Développements, configuration et livraison

A compléter

### Vérification de bon fonctionnement

A compléter

### Intégration des données

A compléter

## Modalités de démarrage des prestations

### Modalités d’organisation du webinaire de présentation du service d’envoi et d’archivage des lettres recommandées

## Modalités de suivi de l’exploitation des prestations

### Réunions

#### Réunion de cadrage

A compléter

#### Réunions trimestrielles

A compléter

#### Réunions annuelles

A compléter

### Reportings

#### Reporting mensuel

A compléter

#### Reporting trimestriel

A compléter

#### Reportings annuels

A compléter

# Qualité technique

## Compatibilité de la solution d’impression avec les lettres recommandées mises à disposition par la Cnam

A compléter

## Capacité du prestataire à prendre en charge la volumétrie de l’Assurance Maladie et ses éventuelles futures évolutions

A compléter

## Niveau de maturité de la solution proposée auprès d'autres clients similaires à l'Assurance Maladie

A compléter

## Modalités de mises à disposition de la CNAM de l’annuaire de coordonnées des adhérents à la LRE

A compléter

## Modalités de gestion des réclamations postales

A compléter

## Modalités de sécurisation de l’archivage électronique à valeur probatoire

A compléter

## Modalités d’hébergement des outils mis à disposition de la Cnam

A compléter

## Description du PCA et de la capacité à poursuivre l’activité en mode nominal

A compléter

## Environnement mis à disposition de la Cnam

# Critère fonctionnel (ergonomie et formations)

## Modalités de fourniture et pertinence de la nature des moyens d’identification numérique aux expéditeurs et destinataires

A compléter

## Qualité du ou des outils suivis des LRA, LRE et preuves mis à disposition des organismes bénéficiaires

A compléter

## Qualités du ou des outils de gestion des adhérents à la LRE mis à disposition de la Cnam

A compléter

## Qualité du module de statistiques mis à disposition des organismes bénéficiaires

A compléter

## Modalités d’administration de l’outil de suivi mis à disposition des organismes bénéficiaires

A compléter

## Modalités d’adhésion à la LRE et de consultation des LRE dans l’outil mis à disposition des destinataires

A compléter

## Modalités de formation

A compléter

# Mesures prises pour réduire l’impact environnemental de l’exécution des prestations

## Réduction des émissions environnementales

## 3.1.a) Réduction des émissions de gaz à effet de serre :

A compléter

## 3.1.b) Choix de produits et matériels à faible impact environnemental :

A compléter

## 3.1.c) Maîtrise des consommations de ressources naturelles

A compléter

## 3.1.d) Limitation des substances dangereuses (REACH – SVHC)

## Gestion les déchets de manière responsable

## 3.2.a) Réduction à la source des déchets

A compléter

## 3.2 b) Organisation du tri et de la valorisation des déchets

A compléter

## Démarche d’amélioration continue

## 3.3.a) Capacité à mesurer et suivre les progrès réalisés à l’aide d’indicateurs ou de bilans

A compléter

## 3.3.b) L’engagement du Prestataire à adapter ses pratiques en fonction des résultats obtenus

A compléter