



Accord-cadre n°AC.2026.2135

Conditions Techniques Particulières

Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées

L'accord-cadre n°**AC.2026.2135** a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** pour les **organismes bénéficiaires**.

Les présentes **Conditions Techniques Particulières** visent à définir notamment les caractéristiques du **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** à fournir ainsi que l'ensemble des prestations à réaliser dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre.

Ces **Conditions Techniques Particulières** viennent compléter les **Conditions Administratives Particulières** et les **Conditions Générales** de l'accord-cadre.

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 : PREAMBULE.....	5
1.1 PRESENTATION GENERALE DU RESEAU DE L'ASSURANCE MALADIE.....	6
1.2 PRESENTATION GENERALE DES REGIMES ET MUTUELLES PARTENAIRES	6
CHAPITRE 2 : CONTEXTE.....	8
2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE	9
2.2 PERIMETRE ET LOCALISATION DES SITES.....	9
2.3 PUBLICS CONCERNES ET CIBLES	9
2.4 MOTIFS DES ENVOIS DES LETTRES RECOMMANDEES	10
2.5 VOLUMETRIE ET CADENCEMENT DU RECOURS A L'ACCORD-CADRE	10
2.6 OUTILS UTILISES POUR L'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES.....	11
CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	13
3.1 OBJECTIFS DES PRESTATIONS ATTENDUES	14
3.2 ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES	14
3.3 TRAITEMENT DES PREUVES	23
3.4 ARCHIVAGE ELECTRONIQUE	25
CHAPITRE 4 : OUTILS.....	27
4.1 OUTIL DE SUIVI MIS A DISPOSITION DES ORGANISMES BENEFICIAIRES.....	28
4.2 OUTIL DE GESTION DES INCIDENTS	31
4.3 OUTILS MIS A DISPOSITION DES DESTINATAIRES.....	32
4.4 HEBERGEMENT	33
CHAPITRE 5 : DELAI DE TRAITEMENT ATTENDUS.....	35
5.1 DELAI DE PRIS EN CHARGE DES LETTRES RECOMMANDEES.....	36
5.2 DELAI D'ENVOI DES LRAR	36
5.3 DELAI D'ENVOI DES LRE	36
5.4 DELAI DE TRAITEMENT ET DE RESOLUTION DES ANOMALIES	36
CHAPITRE 6 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS	38
6.1 CALENDRIER DE LANCEMENT.....	39
6.2 INITIALISATION DES PRESTATIONS	39
6.3 GESTION DES ENVIRONNEMENTS	40
6.4 DEMARRAGE DES PRESTATIONS	41
6.5 GESTION DES EVOLUTIONS	42
6.6 RESTITUTION DES DOCUMENTS ARCHIVES SUR SUPPORT ELECTRONIQUE A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE.....	42
CHAPITRE 7 : CONTINUITE DE L'ACTIVITE.....	43
7.1 BACKUP / REDONDANCE	44
7.2 MAINTENANCE	44
7.3 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE DU PRESTATAIRE	44
CHAPITRE 8 : SECURISATION DES PRESTATIONS ET DES DONNEES.....	45
8.1 SECURISATION DES PRESTATIONS	46
8.2 SECURISATION DES DONNEES	47
CHAPITRE 9 : PHASE DE CESSION D'ACTIVITE	49
CHAPITRE 10 : PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES	51
CHAPITRE 11 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	53
11.1 MOYENS HUMAINS DEDIES	54
11.2 FORMATION ET DOCUMENTATION	54
11.3 REPORTING	55
11.4 REUNIONS	55

ANNEXE 1 : LISTE DES ORGANISMES BENEFICIAIRES.....	56
ANNEXE 2 : GABARITS DES MODELES CNAM / RMP	56
ANNEXE 3 : PLAN ASSURANCE SECURITE (PAS).....	56
ANNEXE 4 : EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE	56

CHAPITRE 1 : PREAMBULE

1.1 PRESENTATION GENERALE DU RESEAU DE L'ASSURANCE MALADIE

L'Assurance Maladie du Régime général de Sécurité sociale est le principal assureur obligatoire de la santé des français ; couvrant 4 personnes sur 5 contre les risques maladie, maternité, invalidité, accidents du travail, maladies professionnelles et décès.

Pour répondre, dans les contraintes fixées, aux attentes dont elle fait l'objet dans le cadre de ces missions et objectifs, selon les moyens fixés, l'Assurance Maladie s'est organisée en un réseau structuré autour de 3 dimensions géographiques décrites ci-dessous. La liste des **organismes bénéficiaires** de l'accord- cadre sont les suivants :

L'échelon national comprend :

1/ La Caisse Nationale d'Assurance Maladie en tant qu'Etablissement Public National à caractère administratif¹ (**Cnam**) « autonome », tête du réseau de l'Assurance Maladie chargée de définir les politiques de gestion du risque et de piloter le réseau d'organismes chargés de les mettre en œuvre ;

2/ 11 centres informatiques rattachés à la **Cnam** disposant de missions spécifiques sur le Système d'information national : certains sont spécialisés en Centres de services métiers ; d'autres en Centres de services techniques.

L'échelon régional comprend :

1/ La Cramif ayant des missions relevant de l'Assurance Maladie ;

2/ 13 Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses d'Assurance Maladie (Ugecam) assurant, dans leur ressort territorial, l'orientation et la gestion des établissements sanitaires et médico-sociaux de l'Assurance Maladie du régime général. Les 13 Ugecam en région gèrent plus de 252 établissements présents sur un plus de 150 sites².

Les entités locales sont représentées au travers de :

1/ 101 Caisse Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) et 1 Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS- regroupant toutes les branches de la Sécurité Sociale pour le département de la Lozère).

2/ 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) regroupant les services de l'Assurance Maladie, de l'Assurance Retraite, de l'Union de Recouvrement des cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales (Urssaf) et du régime Agricole (MSA) dans les départements d'Outre-Mer.

Une Caisse équivalente (assurant les prestations de toutes les autres branches de la sécurité sociale, allocations familiales, régime agricole et des indépendants...) existe pour l'île de Mayotte.

S'agissant du réseau de l'Assurance Maladie : la **Cnam** est habilitée, en tant que **Caisse Nationale**, à passer pour son compte et celui d'organismes locaux des accords-cadres, et ce en application de l'article L. 224-12 du code de la Sécurité Sociale, modifié par la loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

1.2 PRESENTATION GENERALE DES REGIMES ET MUTUELLES PARTENAIRES

Les **régimes et mutuelles Partenaires** de l'Assurance Maladie sont :

¹ <https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/organisation/cnam-tete-reseau>

² <https://www.assurance-maladie.ameli.fr/qui-sommes-nous/publications-reference/assurance-maladie/rapports-thematiques/rapport-d-activite-du-groupe-ugecam>

- La Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaire (CRPCEN) ;
- La Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes (CAVIMAC) ;
- La Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM) ;
- L'Etablissement National des Invalides de la Marine (ENIM) ;
- La Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières (CAMIEG) ;
- La Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) ;
- La Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire (CPRPF) ;
- La Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN).

Chargés du régime obligatoire, ces régimes et mutuelles gèrent a minima le risque maladie obligatoire et ont une relation de partenariat avec le régime général d'assurance maladie dans le cadre de la gestion de leur système d'information.

Il s'agit de régimes dits spéciaux et de mutuelles en délégation de gestion du régime obligatoire d'assurance maladie.

Conformément aux dispositions des articles L. 2113-6 et L. 2113-7 du Code de la commande publique, une convention de groupement de commandes a été signée entre la **Cnam** et les **RMP**. La **Cnam** est ainsi l'organisme coordonnateur en charge de la passation de la procédure pour le réseau de l'Assurance Maladie et les membres du groupement de commandes.

CHAPITRE 2 : CONTEXTE

2.1 OBJET DE L'ACCORD-CADRE

Pour rappel, l'accord-cadre a pour objet la fourniture d'un **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** pour les **organismes bénéficiaires**.

Ce **Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées** doit permettre :

- L'envoi et l'archivage de lettres recommandées avec avis de réception par filière postale (**LRAR**)
- L'envoi et l'archivage de lettres recommandées électroniques qualifiées par filière électronique (**LRE**).

2.2 PERIMETRE ET LOCALISATION DES SITES

Les **organismes bénéficiaires** de l'accord-cadre sont les suivants :

- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie (Cnam) ;
- Les **organismes de sécurité sociale de l'Assurance Maladie**, à savoir :
 - Les 101 Caisses Primaires d'Assurance Maladie (CPAM) ;
 - La Caisse Commune de Sécurité Sociale (CCSS) ;
 - Les 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) ;
 - La Caisse de Sécurité Sociale de Mayotte (CSSM) ;
 - La Caisse Régionale de l'Assurance Maladie - Ile de France (CRAMIF).
- Les régimes et mutuelles partenaires de l'Assurance Maladie :
 - La Caisse de Retraite et de Prévoyance des Clercs et Employés de Notaire (CRPCEN) ;
 - La Caisse d'Assurance Vieillesse Invalidité et Maladie des Cultes (CAVIMAC) ;
 - La Caisse Autonome Nationale de la Sécurité Sociale dans les Mines (CANSSM) ;
 - L'Etablissement National des Invalides de la Marine (ENIM) ;
 - La Caisse d'Assurance Maladie des Industries Electriques et Gazières (CAMIEG) ;
 - La Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale (CNMSS) ;
 - La Caisse de Prévoyance et de Retraite du Personnel Ferroviaire (CPRPF) ;
 - La Mutuelle générale de l'Éducation nationale (MGEN).

La localisation des **organismes bénéficiaires** figure en annexe de l'Acte d'Engagement de l'accord-cadre.

2.3 PUBLICS CONCERNES ET CIBLES

L'accord-cadre concerne l'ensemble des lettres recommandées émises par les **organismes bénéficiaires**.

La Direction des Risques Professionnels au sein de la **Cnam** est le plus gros prescripteur de lettres recommandées (reconnaissance AT/MP et rentes).

L'envoi de **LRAR** est destiné à tout type de destinataires : assurés, employeurs, professionnels de santé et autres.

L'envoi de **LRE** est destiné exclusivement aux employeurs et professionnels de santé.

2.4 MOTIFS DES ENVOIS DES LETTRES RECOMMANDEES

L'objectif de ces envois est d'obtenir des **preuves** juridiquement fiables et opposables de distribution et de réception.

Les motifs d'envoi des lettres recommandée sont présentés dans le tableau produit ci-après.

Organisme bénéficiaire	Les services émetteurs	Motif d'envoi
Cnam	Agence comptable, les ressources humaines, les marchés publics, les relations avec les professionnels de santé.	Lettres recommandées administratives : 100%
CPAM CCSS CRAMIF CGSS CSS	Production	Reconnaissance AT/MP : 83% Recouvrement des créances : 5% Indemnités journalières : 3% Rentes : 2% Lutte contre la fraude : 2% Contrôle contentieux général : 1% Lettres recommandées administratives : 2% Autres : 2%
ENIM CNMSS CRPCEN CAVIMAC CAMIEG CANSSM CPRPF MGEN	Production	Recouvrement des créances : 33% Indemnités journalières : 20% Lutte contre la fraude : 13% Lettres recommandées administratives : 13% Contrôle contentieux général : 7% Autres : 13%

2.5 VOLUMETRIE ET CADENCEMENT DU RECOURS A L'ACCORD-CADRE

Les volumétries présentées ci-après sont fournies exclusivement à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle.

	Année 2022	Année 2023	Année 2024	Année 2025*
LRAR	439 008	1 735 354	1 954 264	2 168 095
LRE	0	550	2 514	2 362

*au 30/12

Le volume d'envois en recommandé annuel traité par l'Assurance Maladie y compris les régimes et mutuelles partenaires dans le cadre de l'accord-cadre national est estimé à **2,6 Millions de plis en année pleine**.

Le **Prestataire** prendra en charge la totalité de la volumétrie prévisionnelle indiquée. Il prendra en charge cette volumétrie à partir de la fin de la période de réversibilité de l'accord-cadre précédent. A titre informatif, la fin de la période de réversibilité est prévue au plus tard le 21 octobre 2026 (date prévisionnelle).

2.6 OUTILS UTILISES POUR L'ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES

Les lettres recommandées seront émises par 2 sources :

- L'outil Cloé (cf. article 2.6.1 des présentes **Conditions Particulières**) ;
- Les outils du back office (cf. article 2.6.2 des présentes **Conditions Particulières**).

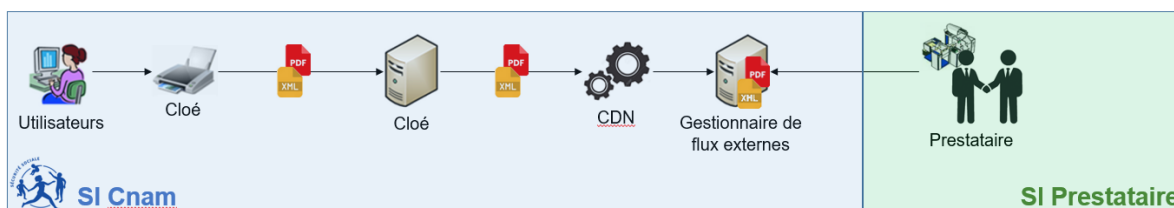
Ces deux sources de lettres recommandées sont données à titre informatif. Les flux mis à disposition pour traitement par le **Prestataire** seront identiques quelle que soit leur source (cf. articles 2.6.3 des présentes **Conditions Particulières**).

2.6.1 L'OUTIL CLOE

La **Cnam** met à disposition des **organismes bénéficiaires** un outil de massification des courriers égrenés nommé « Courrier Local Orienté Editique » (**Cloé**). Il s'agit d'un gestionnaire d'impression et il est vu comme n'importe quelle autre imprimante par les **organismes bénéficiaires**.

Il permet aux employés des **organismes bénéficiaires** d'émettre à partir de leur poste de travail l'ensemble de leurs lettres recommandées simplement en les imprimant. Les opérations qui suivent sont totalement invisibles pour ces **organismes bénéficiaires** et leurs utilisateurs.

Toutes les lettres recommandées ainsi imprimées sont déposées au format PDF sur un serveur. En fin de journée (17h), ce serveur fabrique des flux de lettres recommandées pour les **organismes bénéficiaires**. Ces flux sont ensuite véhiculés par un Centre De Notification (**CDN**) vers un gestionnaire de flux externes pour prise en charge et traitement par le **Prestataire** (cf. **CHAPITRE 3** : des présentes **Conditions Particulières**).



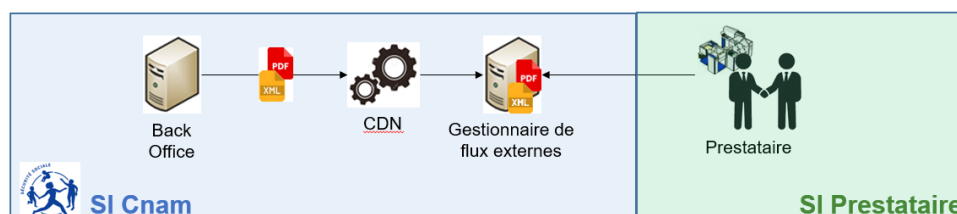
Les utilisateurs des **organismes bénéficiaires** n'auront pour seule action que d'imprimer leurs lettres recommandées sur le gestionnaire d'impression Cloé.

2.6.2 LES OUTILS DU BACK OFFICE

Certains outils du Back Office envoient des flux de lettres recommandées sans intervention des **organismes bénéficiaires** à partir de traitements automatiques et ordonnancés.

Ces flux sont véhiculés par le même Centre De Notification (**CDN**) et vers le même gestionnaire de flux externes que les flux de lettres recommandées issus de l'outil Cloé, toujours pour prise en charge et traitement par le **Prestataire** (cf. **CHAPITRE 3** : des présentes **Conditions Particulières**).

Du point de vue du **Prestataire**, les flux issus de l'outil Cloé et ceux issus des outils du Back Office sont totalement identiques. Les traitements à leur appliquer le sont également.



2.6.3 GESTIONNAIRE DE FLUX EXTERNES

Le gestionnaire de flux externes sera le seul élément de production du Système d'Information de la **Cnam** qui est visible par le **Prestataire**.

La prise en charge des flux de lettres recommandées par le **Prestataire** s'effectuera par ce gestionnaire. Les flux de lettres recommandées y seront mis quotidiennement à disposition chaque jour ouvré à 17h30 sous forme de couples PDF/XML compressés (en mode fichier).

La réception par la **Cnam** des acquittements émis par le **Prestataire** (cf. article 3.2.1 des présentes **Conditions Particulières**) se fera également sur ce gestionnaire.

Le format des acquittements attendus sera fourni par la **Cnam** lors de la phase d'initialisation des prestations (cf. article 6.2.1 des présentes **Conditions Particulières**). Ces acquittements devront être regroupés de façon identique aux flux PDF/XML compressés mis à disposition préalablement.

La solution mise à disposition par le **Prestataire** ne devra s'interfacer qu'avec le gestionnaire de flux externes. Le **Prestataire** n'aura rien à installer dans le Système d'Information de l'Assurance Maladie et ne sera en aucune façon autorisé à le faire.

CHAPITRE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

3.1 OBJECTIFS DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Rationaliser la production des lettres recommandées émises par les **organismes bénéficiaires** pour obtenir une diminution des coûts en centralisant et en externalisant les opérations d'édition et de mise sous pli ;
- Harmoniser les pratiques et optimiser le pilotage en centralisant les données ;
- Disposer d'un outil de suivi permettant de tracer les étapes de fabrication, d'envoi et de conservation de l'image de la lettre recommandée afin de faciliter l'archivage et l'accès aux données.

3.2 ENVOI DES LETTRES RECOMMANDEES

3.2.1 GENERALITES SUR LES ENVOIS

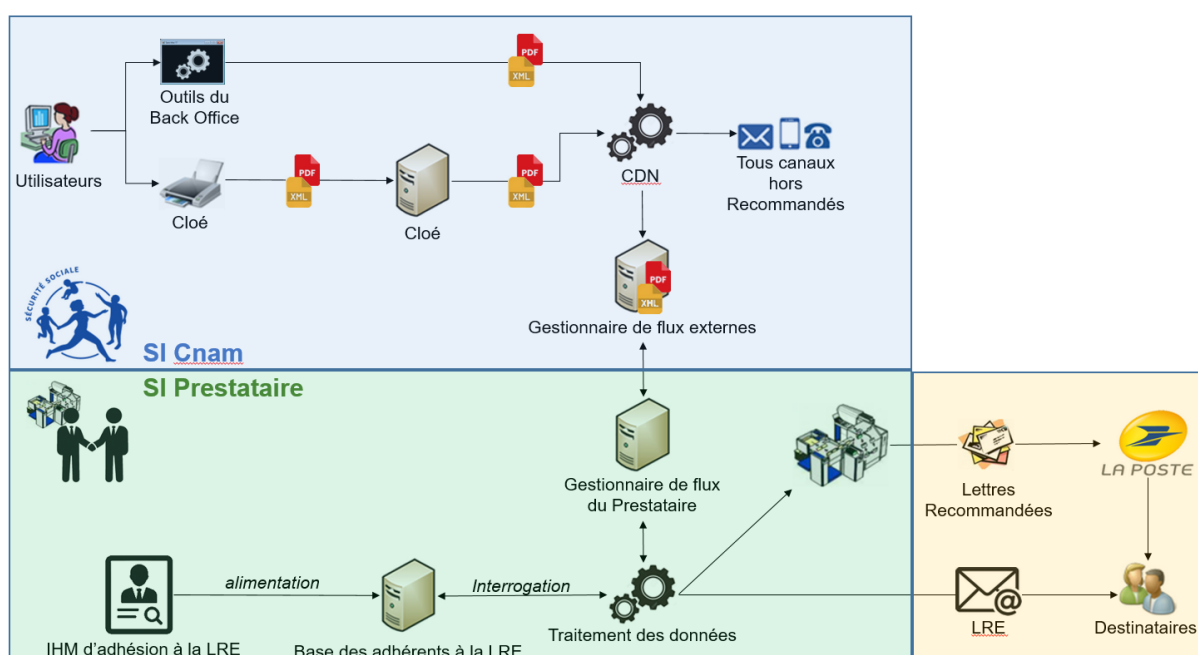


Schéma explicatif du périmètre Cnam / Prestataire dans l'envoi des lettres recommandées

Le **Prestataire** exécutera, aux conditions du présent accord-cadre et en fonction des bons de commande émis par les organismes bénéficiaires, les prestations suivantes :

- La prise en charge quotidienne des flux de lettres recommandées qui lui seront mis à disposition en mode fichiers chaque jour sur le gestionnaire de flux externes (cf. article 2.6.3 des présentes **Conditions Particulières**) ;
- L'utilisation d'un équipement sécurisé supportant des modules de contrôle de données, de gestion et de supervision pour assurer l'intégrité et le transfert des fichiers ;
- L'envoi des **LRAR** et des **LRE** selon les modalités spécifiées dans les paragraphes ci-dessous ;
- L'envoi à la **Cnam** d'un acquittement de prise en charge des fichiers sur le gestionnaire de flux externes.

Toutes les opérations d'envoi et de suivi des lettres recommandées avec accusé de réception devront être tracées et stockées.

Le contenu (hors adresse postale du destinataire) des lettres recommandées mises à disposition par la **Cnam** au format PDF est inaltérable.

Les lettres recommandées seront consultables dès leur prise en charge dans l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**) accompagnées des informations fournies par la **Cnam** dans les fichiers de données XML accompagnant les PDF.

3.2.2 ENVOIS POSTAUX EN CONTRAT INDUSTRIEL PREMIUM (CIP)



LRAR envoyée en CIP

Dans le cadre des envois en Contrat Industriel Premium (CIP)³, le **Prestataire** exécutera les prestations suivantes :

- **L'impression des LRAR avec une constante qualité d'impression sans altération de la présentation et du contenu (hors adresse postale du destinataire) :**

Le papier utilisé aura les caractéristiques minimum suivantes :

- Format : A4 (210 x 297)
- Page blanche (sans logo, ni filigrane, etc...)

En terme de volumétrie, le soumissionnaire indiquera dans son offre ses capacités à imprimer en recto/verso et en quadrichromie.

- **La fourniture d'enveloppes au format adéquat et le plus économique pour les organismes bénéficiaires :**

Le **Prestataire** fournira les enveloppes dédiées à l'envoi des **LRAR**.

Ces enveloppes seront de couleur blanche à fenêtre.

Les enveloppes seront non identifiées avec les caractéristiques minimum suivantes :

- Format : 115 * 225
- Fenêtre : 45 * 100
- Fond intérieur sans impression commerciale

Les exigences en matière de gabarit des courriers de l'Assurance Maladie sont fournies en **Annexe 2** des présentes **Conditions Particulières**. Elles sont accompagnées de l'information relative à la tolérance accordée au Prestataire quant à la zone devant rester vierge sur les lettres recommandées pour production par ses soins. Le soumissionnaire proposera dans son offre un gabarit dont la zone devant rester vierge est la plus réduite possible.

³ Contrats courriers industriels de la Poste permettant d'accéder à des services et des tarifs avantageux et d'envois de courrier de différents volumes et de formats d'enveloppes. Ce nouveau principe d'affranchissement par un code unique SD (SmartData) sur chaque pli, permet ainsi la traçabilité, l'optimisation de la production et le suivi du pli de bout en bout.

Etant précisé qu'un soumissionnaire proposant dans son offre un gabarit excédant les dimensions plafonds renseignés dans l'annexe (75mm sur 125 mm) verra son offre rejetée pour irrégularité.

- **Insertion d'un flyer promotionnel :**

Pour chaque **LRAR** destinée à un professionnel de santé ou à un employeur (identification possible par une donnée dans le flux fourni), le **Prestataire** insérera dans l'enveloppe un flyer incitant le destinataire à adhérer au dispositif de **LRE**.

Ce flyer, personnalisé pour chaque destinataire, contiendra une URL unique ou tout autre moyen équivalent qui permettra au destinataire de se connecter avec son identifiant pré-renseigné sur le site web d'adhésion à la **LRE** (cf. article **0** des présentes **Conditions Particulières**). Cela permettra de garantir l'identité du destinataire souhaitant adhérer au dispositif de **LRE**.

Le contenu du flyer sera validé avec la **Cnam** en début d'accord-cadre.

- **Mise sous pli des lettres recommandées**

Le soumissionnaire détaillera ses capacités de mise sous pli dans son offre.

- **Affranchissement**

Le **Prestataire** fera bénéficier les **organismes bénéficiaires** des tarifs d'affranchissement les plus avantageux eu égard notamment aux volumes quotidiens envoyés.

Le tarif postal départemental sera à privilégier par rapport au tarif national dans la mesure du possible.

Le soumissionnaire détaillera dans son annexe financière les tarifs d'affranchissement qu'il appliquera aux **LRAR** de l'Assurance Maladie au cours de l'accord cadre.

- **Envoi des LRAR (recommandation R1)**

Les envois de **LRAR** en Contrat Industriel Premium (**CIP**) seront exigés. Les envois de **LRAR** avec liasse **LIRE** devront rester exceptionnels.

- **Acheminement vers les services postaux**

- **Archivage**

Les lettres recommandées seront archivées par le **Prestataire** selon les modalités stipulées à l'article **3.4** des présentes **Conditions Particulières**.

Les charges de consommables (papier, encre, enveloppe, archivage sécurisé, etc.), de manutention, tout autre débours (dont affranchissement) nécessaires à la réalisation de la prestation seront compris dans les prix d'envoi d'une **LRAR** envoyées en **CIP** stipulés au **Bordereau de Prix Unitaires**.

3.2.3 ENVOIS POSTAUX AVEC LIASSE LIRE

Exemple d'une liasse LIRE

En dehors du cas général qui concerne l'envoi de **LRAR** en **CIP**, le **Prestataire** sera en mesure d'envoyer des **LRAR** avec liasse LIRE. Un cas typique mais pas forcément unique sera par exemple l'envoi de **LRAR** à l'étranger.

Les lettres recommandées destinées à l'étranger ne seront pas distinguées des autres lettres recommandées dans les flux mis à disposition sur le serveur gestionnaire de flux externes. Le **Prestataire** devra donc analyser les flux mis à disposition puis appliquer un traitement spécifique appelé "Redressement" (cf. article 3.2.3.1 des présentes **Conditions Particulières**) aux **LRAR** destinées à l'étranger.

Après cet éventuel redressement, les règles de production et d'archivage seront identiques aux règles s'appliquant aux **LRAR** envoyées en **CIP**. Seules les règles de mise sous plis et d'affranchissement évolueront pour respecter les exigences des **LRAR** avec liasse LIRE.

Le contenu des liasses LIRE devra comprendre :

- L'adresse du destinataire ;
- L'adresse de l'expéditeur.

L'adresse de l'expéditeur qui permet le retour des **preuves** de distribution ou de non distribution sera celle du **Prestataire** avec la mention « pour XXX » (XXX étant le nom de l'**organisme bénéficiaire** émetteur).

Les charges de consommables (papier, encre, enveloppe, archivage sécurisé, etc.), de manutention, tout autre débours (dont affranchissement) nécessaires à la réalisation de la prestation seront compris dans les prix d'envoi d'une **LRAR** envoyées avec liasse LIRE stipulés au **Bordereau de Prix Unitaires**.

3.2.3.1 REDRESSEMENT

Les adresses étrangères des lettres recommandées de l'Assurance Maladie ont un format identique à celui des adresses françaises à ceci près que le code INSEE du pays de destination y est ajouté en début de ligne 6 et/ou 7 dans le schéma suivant :

1. QUALITE PRENOM NOM OU RAISON SOCIALE
2. NUMERO DE BOITE AUX LETTRES OU APPARTEMENT OU SERVICE DESTINATAIRE
3. ENTREE, TOUR, IMMEUBLE, BATIMENT, RESIDENCE, ZONE INDUSTRIELLE, ...
4. NUMERO DE LA VOIE TYPE ET NOM DE LA VOIE
5. LIEU DIT OU SERVICE PARTICULIER DE DISTRIBUTION
6. [CODE INSEE] CODE POSTAL ET LOCALITE DE DESTINATION (ET PARFOIS LIBELLE DU PAYS)
7. [CODE INSEE] LIBELLE DU PAYS DE DESTINATION EN FRANCAIS

Comme pour la norme postale française, les lignes 1, 4 et 6 sont obligatoires et les lignes 2, 3, 5 et 7 sont facultatives. Le nombre de caractères par ligne reste limité à 38 malgré les ajouts.

La Poste tolère que l'Assurance Maladie dépose des plis avec ce format d'adresse, mais seule l'institution peut le faire. Cette tolérance n'est donc pas transférable au **Prestataire** même agissant pour le compte de l'institution.

Le *[CODE INSEE]* présent en début de ligne 6 et/ou 7 devra donc être supprimé par le **Prestataire** s'il est présent afin que La Poste accepte de prendre en charge les plis concernés.

Si les tarifs d'envois des plis destinés à l'étranger sont différents des tarifs d'envois nationaux, le soumissionnaire est tenu de communiquer ces tarifs dans son offre.

3.2.4 ENVOIS EN LETTRES RECOMMANDEES ELECTRONIQUES QUALIFIEES (LRE)

En complément des envois de **LRAR**, le **Prestataire** mettra en œuvre une filière de remise électronique des lettres recommandées conforme en tout point aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

3.2.4.1 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE

La **LRE** est issue du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 applicable depuis juillet 2016 et dans sa dernière version modificative issue du règlement UE 2024/1183 du Parlement Européen et du Conseil du 11 avril 2024 modifiant le règlement UE n°910/2014

Dans le cadre de l'application du décret n°2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la lettre recommandée et modifiant le Code des Postes et Communications Electroniques (**CPCE**), les exigences requises pour l'envoi d'une **LRE** sont les suivantes :

- La vérification initiale de l'identité de l'expéditeur par l'une des modalités prévues aux points a, b, c ou d du paragraphe 1 de l'article 24 du règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 ;
- L'attribution à l'expéditeurs par le **Prestataire** de **LRE** d'un moyen d'identification électronique qu'il utilisera pour attester de son identité à chaque envoi ou réception. Ce moyen d'identification électronique doit répondre au minimum aux exigences prévues, pour le niveau de garantie substantiel, aux points 2.2.1 et 2.3.1 de l'annexe du règlement d'exécution (UE) 2015/1502 ;
- La délivrance par le **Prestataire** à l'expéditeur d'une **preuve** de dépôt électronique de l'envoi. Les informations comportées par cette **preuve** de dépôt figurent à l'article R53-2 du Code des postes et des communications électroniques;
- L'information du destinataire, par voie électronique et par le **Prestataire**, qu'une **LRE** lui est destinée et qu'il a la possibilité, pendant un délai de 15 jours à compter du lendemain de l'envoi de cette information, d'accepter ou non sa réception. Le destinataire ne doit pas être informé de l'identité de l'expéditeur ;
- En cas d'acceptation par le destinataire de la **LRE**, la transmission à l'expéditeur puis la conservation par le **Prestataire** d'une **preuve** de la réception par le destinataire des données transmises et du moment de la réception. Les informations comportées par cette **preuve** de réception figurent aux articles R53-2 et R53-3 du Code des postes et des communications électroniques;
- En cas de refus de réception ou de non-réclamation par le destinataire, la transmission à l'expéditeur puis la conservation par le **Prestataire** d'une **preuve** de refus ou de non-réclamation par le destinataire des données transmises, avec la date et l'heure du refus telles qu'indiquées par un horodatage électronique qualifié. La transmission à l'expéditeur doit avoir lieu au plus tard le lendemain de l'expiration du délai de 15 jours précité. Les informations comportées par la **preuve** de refus ou de non-réclamation figurent aux articles R53-2 et R53-3 du Code des postes et des communications électroniques ;
- L'accès aux informations mentionnées à l'article R53-3 du Code des postes et des communications électroniques par l'expéditeur.

Enfin, depuis le 1er janvier 2019, les services d'envoi de **LRE** qualifiées au sens de l'article 44 du Règlement eIDAS doivent pour cela :

- Être fournis par un ou plusieurs prestataires de services de confiance qualifiés ;
- Garantir l'identification de l'expéditeur avec un degré de confiance élevé ;
- Garantir l'identification du destinataire avant la fourniture des données ;
- Sécuriser l'envoi et la réception de données par une signature électronique avancée ou par un cachet électronique avancé d'un prestataire de services de confiance qualifié, de manière à exclure toute possibilité de modification indétectable des données ;
- Signaler clairement toute modification des données nécessaire pour l'envoi ou la réception de celles-ci à l'expéditeur et au destinataire des données ;
- Indiquer par un horodatage électronique qualifiée la date et l'heure d'envoi, de réception et de toute modification des données.

3.2.4.2 LES OBJECTIFS

Les objectifs sont d'assurer l'aiguillage et l'envoi **en filière électronique** des lettres recommandées des **organismes bénéficiaires** à destination des employeurs et des professionnels de santé (personnes physiques, par exemple un

médecin, ou personne morale, par exemple un établissement de santé) ayant préalablement adhéré au dispositif de **LRE**.

Ces lettres recommandées seront archivées par le **Prestataire** selon les modalités stipulées à l'article **3.4** des présentes **Conditions Particulières**.

Les apports attendus de cette prestation sont pour les organismes bénéficiaires:

- Une baisse des dépenses d'affranchissement ;
- Une accélération des procédures ;
- Une amélioration de la traçabilité ;
- Une amélioration de l'accessibilité des notifications des lettres recommandées.

Les apports attendus de cette prestation sont pour les destinataires concernés :

- L'absence de contrainte d'une présence physique pour recevoir les lettres recommandées ;
- La diminution des coûts de traitement des courriers entrants ;
- Des gains de productivité dans le traitement et le classement des dossiers.

3.2.4.3 LES PREREQUIS

Le **Prestataire**, en tant que Tiers chargé de l'acheminement électronique appelé encore Tiers de Confiance au sens du Règlement eIDAS⁴, devra pour le compte des **organismes bénéficiaires** :

- Disposer de tous les moyens humains, de propriété intellectuelle, technologiques et organisationnels pour l'envoi électronique et l'archivage à valeur probatoire des lettres recommandées ;
- Détenir les qualifications et attestations requises pour l'exécution de la prestation en totale conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur et prenant en compte les exigences fonctionnelles et les contraintes techniques définies par la **Cnam**.

3.2.4.4 FONCTIONNALITES ET ACCOMPAGNEMENT EN FILIERE ELECTRONIQUE

Conformément au contexte réglementaire, la **LRE** proposée par le **Prestataire** devra être qualifiée au sens de l'article 44 du Règlement eIDAS.

Dans le cadre des envois en **LRE**, le **Prestataire** exécutera les prestations suivantes :

- **La mise à disposition d'un site web permettant l'adhésion au dispositif LRE**

Le **Prestataire** mettra à disposition des destinataires professionnels de santé et employeurs un site web qui leur permettra de s'inscrire avec leurs coordonnées électroniques et d'adhérer au dispositif de **LRE** de l'Assurance Maladie (et uniquement de l'Assurance Maladie) en fournissant leur accord exprès ou tacite pour en recevoir (cf. article **0** des présentes **Conditions Particulières**).

- **La création d'un annuaire de coordonnées de contacts des destinataires**

Le **Prestataire** créera et maintiendra un annuaire de coordonnées électroniques des professionnels de santé et des employeurs qui se sont inscrits sur le site web dédié.

Remarque : la **Cnam** doit pouvoir disposer du contenu de cet annuaire à tout moment sur demande explicite auprès du **Prestataire** afin de consolider et compléter sa base de coordonnées de contacts.

⁴ Electronic IDentification And Trust Services, (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur

- **La fourniture de moyens d'identification numérique aux expéditeurs**

Le **Prestataire** fournira à chaque **organisme bénéficiaire** le moyen d'identification numérique à niveau de confiance élevé (au sens du règlement eIDAS) nécessaire à l'envoi de **LRE**. Le soumissionnaire décrira dans son offre les modalités de délivrance et la nature de ces moyens d'identification numérique à niveau de confiance élevé.

Le soumissionnaire précisera dans son offre le tarif unitaire de la fourniture d'un moyen d'identification numérique à niveau de confiance élevé à un **organisme bénéficiaire**.

- **L'aiguillage des lettres recommandées en LRE**

Le **Prestataire** s'assurera avant chaque envoi de lettre recommandée vers un professionnel de santé ou un employeur que ce dernier a donné son accord exprès ou tacite pour recevoir des **LRE**. Si c'est le cas, il enverra cette lettre au format **LRE**. Sinon, il l'enverra au format **LRAR** (CIP ou avec liasse LIRE selon le cas, cf. articles 3.2.2 et 0 des présentes **Conditions Particulières**).

Toute **LRE** envoyée sera téléchargeable dans l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**).

- **L'identification numérique de l'expéditeur et la signature électronique**

Le **Prestataire** hébergera les moyens d'identification numérique à niveau de confiance élevé de chaque **organisme bénéficiaire** afin de pouvoir identifier l'expéditeur et procéder à la signature électronique de chaque **LRE** qu'il traitera pour son compte. La signature électronique des **LRE** sera réalisée dans le cadre d'un workflow spécifique et automatique qui sera lui aussi intégré à la solution du **Prestataire**.

Le **Prestataire** assurera ainsi la valeur légale de la signature électronique des documents au sens du décret n°2018-347 du 9 mai 2018 relatif à la **LRE**.

- **La mise à disposition aux destinataires des LRE**

- **L'unicité**

Un numéro unique devra être rattaché à chaque **LRE** et être visible dans l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**).

- **La notification et les relances par email**

Le **Prestataire** notifiera par email les destinataires adhérents à la **LRE** dès qu'une **LRE** leur sera mise à disposition dans leur espace privé sur l'outil de consultation des **LRE** (cf. article 4.3.2 des présentes **Conditions Particulières**).

En cas d'absence, d'acceptation ou de refus de la **LRE** par le destinataire, le **Prestataire** lui enverra à minima deux relances, toujours par email et dans les 15 jours calendaires qui suivent la mise à disposition de la **LRE** afin de lui en rappeler la présence.

- **La preuve de dépôt**

Une **preuve** de dépôt devra être rattachée à chaque **LRE**. Le **Prestataire** assurera l'archivage de cette **preuve** avec la date et l'heure d'émission de la notification par email de mise à disposition de la **LRE** auprès de son destinataire.

Cette **preuve** devra également être rattachée à la **LRE** à laquelle elle se rapporte et être téléchargeable dans l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire** (cf. article **4.1.1** des présentes **Conditions Particulières**).

- **L'identification numérique du destinataire (professionnels de santé et employeurs)**

L'accès à la consultation et au téléchargement d'une **LRE** par un destinataire sur son espace privé sera soumis au préalable à une identification numérique à niveau de garantie substantiel (au sens du règlement eIDAS).

Pour permettre aux destinataires de s'identifier et de consulter une **LRE** reçue, le **Prestataire** leur proposera différents moyens d'identification numérique à niveau de garantie substantiel (au sens du règlement eIDAS). Le soumissionnaire décrira dans son offre les modalités de délivrance et la nature de ces moyens d'identification numérique à niveau de garantie substantiel.

- ***La preuve d'acceptation, de refus ou de non réclamation par le destinataire***

Le **Prestataire** produira une **preuve** d'acceptation, de refus ou de non réclamation horodatée avec la date et l'heure de l'évènement pour chaque **LRE**.

Cette **preuve** devra être rattachée à la **LRE** à laquelle elle se rapporte et être téléchargeable dans l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire** (cf. article **4.1.1** des présentes **Conditions Particulières**).

- **L'horodatage**

Le **Prestataire** assurera l'horodatage des événements de délivrance ainsi que ceux d'acceptation, de refus ou de non réclamation.

Le scellement et l'archivage à valeur probatoire des dossiers de **preuves** seront réalisés par le **Prestataire** dans son coffre-fort numérique.

- **Phase d'accompagnement sur la promotion et le déploiement de la LRE**

La **Cnam** définit seule la stratégie de promotion et de déploiement de la **LRE**. Dans ce cadre, il sera demandé au **Prestataire** d'accompagner la **Cnam** :

- Dans la rédaction des supports de communication destinés aux référents entreprises de l'Assurance Maladie pour faire la promotion de la **LRE** auprès des professionnels de santé et employeurs ;
- Dans l'animation de webinaires explicatifs avec les référents entreprises des **organismes bénéficiaires**.

3.3 TRAITEMENT DES PREUVES

3.3.1 GENERALITES SUR LE TRAITEMENT DES PREUVES

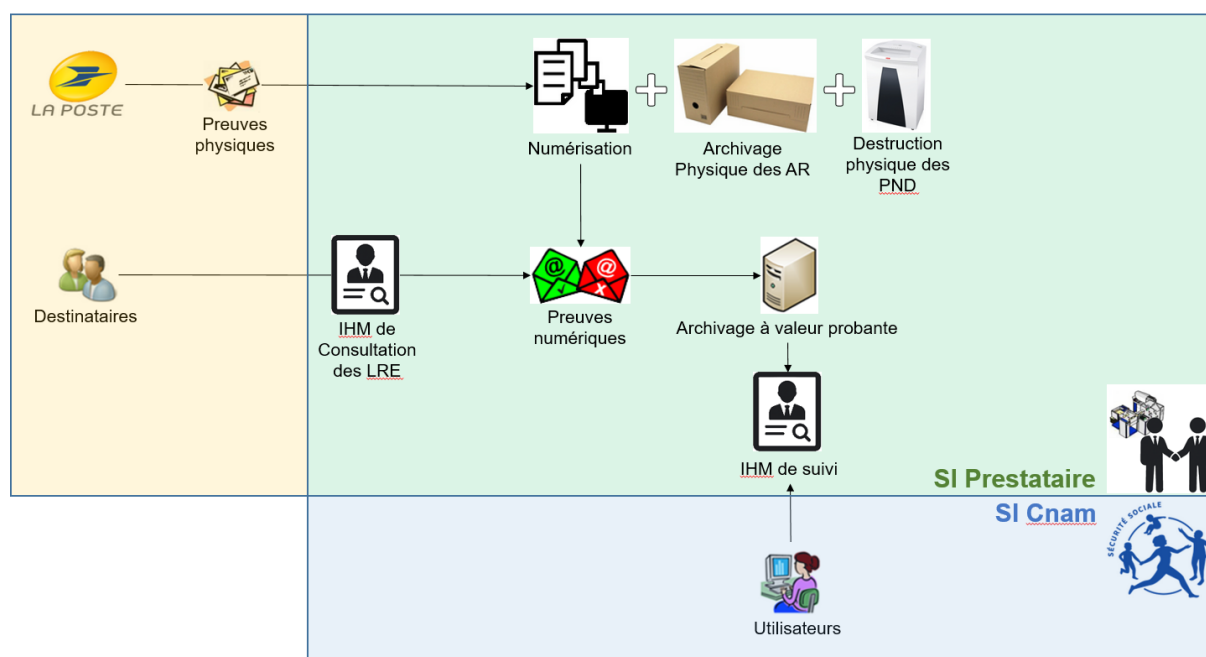


Schéma explicatif du périmètre Cnam / Prestataire dans le traitement des preuves

Le **Prestataire** réceptionnera toutes les **preuves** liées aux **LRE** ainsi que celles des **LRAR** produites par les services postaux, à savoir :

- Les **preuves** de dépôt ;
- Les **preuves** de distribution (avis de réception appelés « **AR** ») ;
- Les **preuves** de non distribution (Plis Non Distribuables appelés « **PND** », refus et absence de réclamation).

Dans ce document, le terme « **preuves** » sera utilisé à la fois pour évoquer les 3 types de **preuves** précitées.

Chaque **preuve** devra être associée à sa lettre recommandée par le numéro de recommandé.

Les traitements attendus sont détaillés ci-dessous.

3.3.2 ENVOIS POSTAUX EN CONTRAT INDUSTRIEL PREMIUM (CIP)

Dans le cadre du traitement des **preuves** des envois postaux en Contrat Industriel Premium (**CIP**), le **Prestataire** exécutera les prestations suivantes :

- Le recueil de l'intégralité des **preuves** électroniques liées au **CIP** et des **preuves** papier (**PND** et erreurs postales) ;
- Dans le cas de **preuves** papier retournées par les services postaux, la numérisation de ces **preuves** afin de les transformer en **preuves** électroniques ;
- L'indexation de chaque **preuve** électronique avec la référence de la **LRAR** correspondante ;
- Le stockage dématérialisé⁵ de ces **preuves** ;
- La mise à disposition de ces **preuves** dans l'outil de suivi mis à disposition des **organismes bénéficiaires** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**) ;

⁵ Stockage dématérialisé avec valeur probatoire, agrément du **Prestataire** type Fédération Nationale des Tiers de Confiance (FNTC) et/ou répertorié à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) demandé

- L'enregistrement et la mise à disposition sur ce même outil de suivi des informations de suivi des **LRAR** (dates et statuts pour chaque étape de production et de distribution et pour chaque **LRAR**) ;
- La destruction des preuves papiers précédemment numérisées et archivées électroniquement.

3.3.3 ENVOIS POSTAUX AVEC LIASSE LIRE

Dans le cadre du traitement des **preuves** des envois postaux avec liasse LIRE, le **Prestataire** exécutera les prestations suivantes :

- Le recueil de l'intégralité des **preuves** papier ;
- La numérisation de ces **preuves** afin de les transformer en **preuves** électroniques ;
- L'indexation de chaque **preuve** électronique avec la référence de la **LRAR** correspondante ;
- Le stockage dématérialisé de ces **preuves** ;
- La mise à disposition de ces **preuves** dématérialisées sur le même outil de suivi que les **LRAR** ayant été émises en **CIP** pour téléchargement par les **organismes bénéficiaires** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**) ;
- L'enregistrement et la mise à disposition sur ce même outil de suivi des informations de suivi des **LRAR** (dates et statuts pour chaque étape de production et de distribution et pour chaque **LRAR**) ;
- La destruction des preuves papiers précédemment numérisées et archivées électroniquement.

3.3.4 ENVOIS EN LETTRES RECOMMANDEES ELECTRONIQUES QUALIFIEES (LRE)

Dans le cadre du traitement des **preuves** des **LRE**, le **Prestataire** exécutera les prestations suivantes :

- Le recueil de l'intégralité des **preuves** électroniques ;
- L'indexation de chaque **preuve** électronique avec la référence de la **LRE** correspondante ;
- Le stockage dématérialisé de ces **preuves** ;
- La mise à disposition de ces **preuves** dématérialisées sur le même outil de suivi que les **LRAR** ayant été émises en **CIP** ou avec liasse LIRE pour téléchargement par les **organismes bénéficiaires** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**) ;
- L'enregistrement et la mise à disposition sur ce même outil de suivi des informations de suivi des **LRE** (dates et statuts pour chaque étape de production et de distribution et pour chaque **LRE**) ;

3.3.5 TRAITEMENT EN CAS D'ABSENCE DE PREUVES

Le **Prestataire** réclamera systématiquement et sans intervention des **organismes bénéficiaires** toute **preuve** non retournée par les services postaux à J+30 (jours calendaires), J étant le jour du dépôt postal des **LRAR**. Il disposera pour cela d'un délai maximal de 60 jours calendaires, ce qui porte la date limite de réclamation à J+90 (jours calendaires).

En cas d'enquête infructueuse et d'indemnisation de La Poste, le **Prestataire** reversera l'intégralité des indemnités postales perçues pour perte ou avarie aux **organismes bénéficiaires** concernés.

A compter de la signature de l'accord cadre et pour sa durée, le **Prestataire** bénéficiera d'un mandat lui permettant de déposer au nom et pour le compte des **organismes bénéficiaires** des réclamations et des demandes d'indemnisation auprès des services postaux.

Enfin, les **organismes bénéficiaires** devront être tenus informés des réclamations postales formulées et des indemnisations perçues et versées par le **Prestataire** à intervalles réguliers. Le soumissionnaire détaillera dans son offre la fréquence et les modalités d'information qu'il a l'intention de mettre en œuvre à cette fin.

Il précisera également le forfait tarifaire annuel, pratiqué par organisme, pour réaliser et suivre les réclamations postales dans le cadre de cette exigence.

3.4 ARCHIVAGE ELECTRONIQUE

Le **Prestataire** qui assurera la gestion des archives sera un « tiers-archiviste ».

Pour chaque lettre recommandée, le **Prestataire** proposera un archivage électronique à valeur probatoire de l'ensemble des pièces du dossier, à savoir la **LRAR** ou la **LRE** ainsi que ses **preuves**.

Est entendu par « archivage électronique », le fait de mettre dans un coffre-fort numérique les documents qui le méritent en raison de leur valeur engageante et du fait de leur forme diplomatique (datés, signés, enregistrés) afin de les y conserver en l'état et de les maintenir accessibles pendant la durée nécessaire.

Le but de l'archivage sera d'assurer la valeur probatoire des pièces à fournir en justice par les **organismes bénéficiaires**.

Les données et documents stockés demeureront la propriété exclusive des **organismes bénéficiaires**.

3.4.1 MODALITES

Le **Prestataire** devra permettre un archivage par **organisme bénéficiaire** indexé des **LRAR**, **LRE** et **preuves** dans les conditions nécessaires pour bénéficier des dispositions de la norme AFNOR NF Z42-013 ou équivalent.

Ces données devront être archivées et hébergées (cf. article 4.4 des présentes **Conditions Particulières**) sur le territoire européen.

L'archivage sera facturé au forfait par document (un document étant une lettre recommandée ou une **preuve**), quel que soit le nombre de pages qui le constituent, et pour la durée décrite ci-dessous. Le soumissionnaire indiquera dans son offre le tarif unitaire d'un document archivé.

Le **Prestataire** mettra à disposition des **organismes bénéficiaires**, sur l'outil de suivi dédié (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**), les copies format « PDF » indexées des **LRAR**, des **LRE** et de leurs **preuves** et ce durant toute la durée légale de conservation des données.

3.4.2 DUREE

L'archivage électronique devra être garanti durant et au-delà de la durée d'exécution de l'accord-cadre.

La durée contractuelle de conservation des données sera de **10 ans** chez le **Prestataire** à compter du jour de leur archivage effectif.

Au-delà des **10 ans**, le **Prestataire** sera légalement tenu de supprimer les données et documents archivés électroniquement.

3.4.3 CONSULTATION DES DONNEES ARCHIVEES

Les **organismes bénéficiaires** pourront consulter les **LRAR**, **LRE** et **preuves** archivées dans l'outil de suivi mis à disposition du **Prestataire** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**).

3.4.4 **SOUS-TRAITANCE**

La localisation des opérations d'archivage et de stockage devra pouvoir être identifiée par l'Assurance Maladie, notamment à des fins de restitution.

En cas de recours du tiers-archiveur à la sous-traitance, le soumissionnaire détaillera dans son offre les garanties spécifiques qu'il mettra en œuvre afin de protéger les données archivées.

3.4.5 **RESPONSABILITE**

La responsabilité du tiers-archiveur pourra être engagée en cas de faute.

Le soumissionnaire justifiera de la souscription d'une police d'assurances couvrant un certain nombre d'évènements susceptibles d'entraîner la perte des données confiées.

CHAPITRE 4 : Outils

De façon générale, la **Cnam** sera sensible à la présentation des différents outils proposés par le soumissionnaire dans son offre.

4.1 OUTIL DE SUIVI MIS A DISPOSITION DES ORGANISMES BENEFICIAIRES

De façon à suivre le traitement des lettres recommandées dans le SI du **Prestataire** et lors de l'acheminement par voie postale ou électronique, l'Assurance Maladie souhaite disposer d'un outil de suivi de type site web mis à disposition et hébergé par le **Prestataire**.

Le **Prestataire** fournira un outil de suivi compatible avec le SI des **organismes bénéficiaires**. Cet outil de suivi devra s'interfacer avec le portail d'Authentification Unique de l'Assurance Maladie (**PAU**) en ce qui concerne la gestion de la sécurité. Il sera compatible avec les navigateurs Mozilla Firefox, Microsoft Edge et Google Chrome utilisés par les **organismes bénéficiaires** et sera consultable en continu les jours ouvrables en fonction de la zone géographique (métropole et DROM/COM).

De façon générale, la sécurité implique les éléments suivants :

- Authentification par le **PAU** ;
- Administration des habilitations, des utilisateurs et de l'organigramme dans l'application (cf. article **4.1.4** des présentes **Conditions Particulières**) ;
- Toute opération de consultation / extraction / modification / suppression devra être soumise à habilitation. L'Assurance Maladie souhaite que ces opérations soient tracées avec les informations suivantes : Identifiant Utilisateur, Date, Heure, Opération, Données concernées. Ces logs n'ont pas à être accessibles via un outil mais sur demande l'Assurance Maladie. La durée de conservation de ces traces est de 1 an glissant. Le soumissionnaire précisera dans son offre s'il peut ou non répondre à ce souhait.

4.1.1 CONSULTATION ET SUIVI DES LRAR, LRE ET PREUVES

L'outil de suivi du **Prestataire** permettra aux utilisateurs habilités, depuis une même connexion et pendant toute la durée de l'archivage :

- De consulter et télécharger les **LRAR**, les **LRE** et les **preuves** associées auxquelles ils ont accès (cf. article **4.1.4** des présentes **Conditions Particulières**) ;
- De trier et filtrer cette consultation par les données suivantes (transmises par la **Cnam** dans les fichiers XML accompagnant les PDF) :
 - Période (date de prise en charge) ;
 - Identifiant du destinataire :
 - Numéro de sécurité sociale de l'assuré sur 15 caractères ;
 - Ou numéro du professionnel de santé sur 9 caractères ;
 - Ou numéro SIRET de l'employeur sur 14 caractères.
 - Libellé du destinataire (1ère ligne de l'adresse) ;
 - Numéro de dossier ;
 - Numéro de sécurité sociale de l'individu concerné ;
 - **Organisme bénéficiaire** et service d'origine de l'utilisateur auteur de la lettre recommandée ;
 - Nom et numéro de l'utilisateur auteur de la lettre recommandée ;
 - Référence du modèle de la lettre recommandée ;
 - Numéro de recommandé ;
 - Objet de la lettre recommandée ;
 - Statut de prise en charge, d'expédition et de retour des **preuves** ;
 - Statuts des éventuelles réclamations postales.

Toutes les données ne seront pas systématiquement fournies par la **Cnam**. Le **Prestataire** s'assurera de la résilience de son outil de suivi aux éventuelles valeurs nulles.

4.1.2 CONSULTATION DES ADHERENTS A LA LRE

L'outil de suivi du **Prestataire** permettra aux utilisateurs habilités, depuis une même connexion et pendant toute la durée de l'accord-cadre :

- De consulter la liste des adhérents à la **LRE** ;
- De trier et filtrer cette liste par les données suivantes :
 - Libellé du professionnel de santé ou de l'employeur ayant adhéré à la **LRE** (raison sociale) ;
 - Identifiant du professionnel de santé ou de l'employeur ayant adhéré à la **LRE** (numéro de professionnel de santé ou SIRET) ;
 - Identité du représentant légal ayant adhéré à la **LRE** (nom et prénom) ;
 - Adresse email du professionnel de santé ou de l'employeur ayant adhéré à la **LRE** ;
 - Date d'adhésion ;
 - Date de résiliation.
- D'éventuellement résilier une adhésion à la **LRE**, cette possibilité pouvant également s'effectuer par une demande auprès du **Prestataire** dans l'outil de gestion des incidents (cf. article 4.2 des présentes Conditions Particulières).

4.1.3 STATISTIQUES

L'outil de suivi du **Prestataire** disposera d'un module de statistiques accessible aux utilisateurs habilités, depuis une même connexion et pendant toute la durée de l'accord-cadre.

Ce module de statistiques permettra aux utilisateurs habilités des **organismes bénéficiaires** d'obtenir des volumétries sur une période donnée. Le soumissionnaire détaillera dans son offre les statistiques disponibles dans sa solution.

A titre d'exemple :

- Le nombre de lettres recommandées à traiter et traitées par type (**LRAR** et **LRE**) ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** en cours d'acheminement / envoyées ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** acceptées ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** refusées ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** en attente d'être retirées ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** non réclamées ;
- Le nombre de **LRAR** non distribuables (PND) avec motif ;
- Le nombre de **LRAR** et **LRE** en erreur ;
- Le nombre de **LRAR** n'ayant fait l'objet d'aucun retour des services postaux ;
- Le nombre de **LRAR** ayant fait l'objet d'une réclamation postale par le **Prestataire** ;
- Le nombre de **LRAR** indemnisées par les services postaux ;
- Etc...

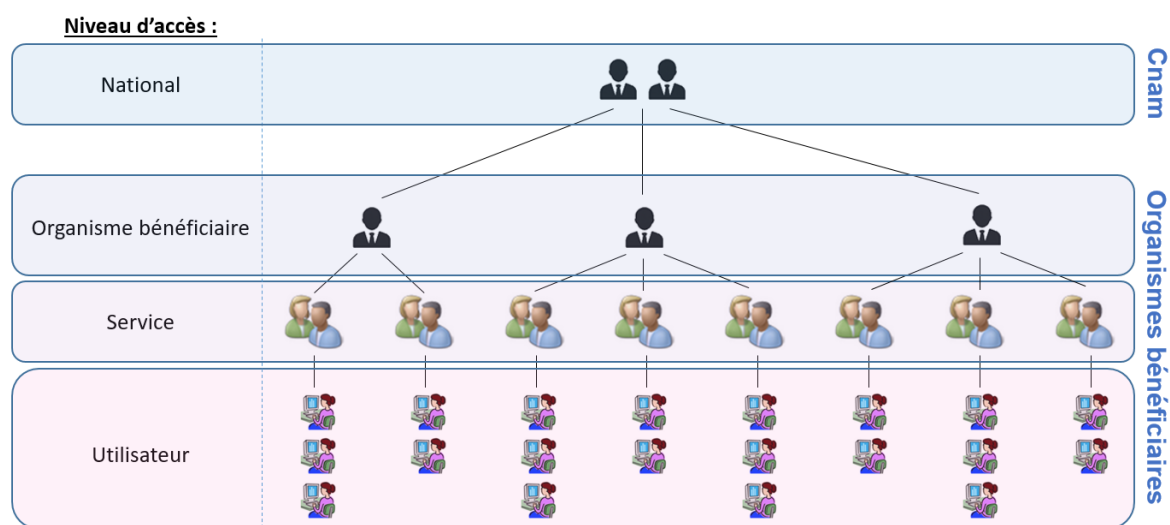
Ces statistiques seront exportables sous forme de tableaux intégrables dans Microsoft Excel ou équivalent et seront calculées sur des périodes journalières, mensuelles et annuelles.

4.1.4 ADMINISTRATION

L'outil de suivi du **Prestataire** disposera d'une interface permettant à la **Cnam** et aux autres **organismes bénéficiaires** de l'administrer depuis une même connexion et pendant toute la durée de l'accord-cadre

La **Cnam** distingue 4 niveaux d'accès et 7 profils d'utilisation au sein de son institution.

Les niveaux d'accès sont schématisés ci-dessous :



Quant aux 7 profils d'utilisation, ils sont les suivants :

PROFILS D'HABILITATION ATTENDUS	NIVEAU D'ACCES	NOMBRE D'USAGERS ACTUEL	ACCES MINIMUM
ADMINISTRATION NATIONALE	National	2	<ul style="list-style-type: none"> - Création, modification et suppression des organismes bénéficiaires, services et utilisateurs - Activation d'un « partage » * sur les différents services des organismes bénéficiaires - Consultation des statistiques de tous les organismes bénéficiaires - Consultation et téléchargement des LRAR, LRE et preuves des organismes bénéficiaires - Consultation des adhérents à la LRE - Affectation de profils d'habilitations aux utilisateurs
STATISTIQUES NATIONALES	National	4	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des statistiques de tous les organismes bénéficiaires
ADMINISTRATION LOCALE	Organisme bénéficiaire	944	<ul style="list-style-type: none"> - Création, modification et suppression de la totalité des services et utilisateurs de son organisme bénéficiaire - Activation d'un « partage » * sur les différents services de son organisme bénéficiaire - Consultation des statistiques de son organisme bénéficiaire et de ses services - Consultation et téléchargement des LRAR, LRE et preuves de son organisme bénéficiaire - Affectation de profils d'habilitations aux utilisateurs de son organisme bénéficiaire
CONSULTATION	Organisme bénéficiaire	2 333	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation et téléchargement des LRAR, LRE et preuves de son organisme bénéficiaire
STATISTIQUES LOCALES	Organisme bénéficiaire	156	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des statistiques de son organisme bénéficiaire et de ses services
SUPERVISION	Service	13 315	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation et téléchargement des LRAR, LRE et preuves de son service - Consultation des statistiques de son service
UTILISATION	Utilisateur	40 513	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation et téléchargement de ses propres LRAR, LRE et preuves

* : **IMPORTANT** ! Les utilisateurs des **organismes bénéficiaires** seront susceptibles d'envoyer des lettres recommandées pour plusieurs **organismes bénéficiaires** et services durant toute la durée de l'accord-cadre. De ce fait, il convient de prévoir les fonctionnalités suivantes (d'après le tableau ci-dessus) :

- Pour le personnel habilité au profil à niveau d'accès « Utilisateur » :
 - La possibilité de consulter, depuis une même connexion et pendant toute la durée de l'accord-cadre, les **LRAR** et les **LRE** qu'il a émises ainsi que les **preuves** associées quel que soit l'**organisme bénéficiaire** et le service concerné.
- Pour le personnel habilité au profil d'administration à niveau d'accès « Organisme bénéficiaire » :
 - La possibilité d'activer un « partage » sur les différents services de son **organisme bénéficiaire** ;
 - La possibilité d'attribuer des droits de consultation des **LRAR**, **LRE** et **preuves** de n'importe quel service partagé à n'importe quel utilisateur ayant un profil à niveau d'accès « Service ».

L'Assurance Maladie fournira un fichier de données servant à importer massivement les **organismes bénéficiaires**, services et utilisateurs dans l'outil de suivi du **Prestataire** (cf. articles 6.3.5 et 6.3.6 des présentes **Conditions Particulières**).

La solution devra prendre en compte certains noms et identifiants d'utilisateurs possédant des espaces, des apostrophes et/ou des tirets.

Le soumissionnaire détaillera dans son offre la gestion des profils d'habilitations qu'il compte mettre en œuvre dans son outil de suivi.

4.2 OUTIL DE GESTION DES INCIDENTS

4.2.1 PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT / OUTIL

En cas d'incident constaté, l'Assurance Maladie ou le **Prestataire**, déclareront un incident.

En cas de constat par l'Assurance Maladie, la déclaration sera effectuée dans l'outil de gestion des incidents de l'Assurance Maladie et uniquement dans celui-ci.

En cas de panne, le **Prestataire** devra transmettre, par email à une adresse générique fournie, l'information d'un dysfonctionnement sur la chaîne de traitement des lettres recommandées. Un accusé de réception sera émis par l'Assurance Maladie.

Si une déclaration incident est créée par l'Assurance Maladie, le **Prestataire** sera notifié par email de la création ou de l'évolution de cet incident. Des comptes utilisateurs et/ou applicatifs seront créés à la demande du **Prestataire** en début d'accord-cadre dans l'outil de gestion des incidents de l'Assurance Maladie. Cet outil de gestion des incidents est accessible de deux façons :

1. Manuellement pour la lecture et l'écriture d'informations sur les incidents ;
2. Informatiquement : une API (REST/OSLC) est mise à disposition du **Prestataire** pour lui permettre d'accéder en lecture aux informations contenues dans l'outil de gestion des incidents de l'Assurance Maladie. Même si cette API permet d'effectuer des actions en écriture, il est imposé au **Prestataire** de ne pas utiliser cette fonction car elle peut créer des risques pour les workflows internes. L'écriture devra être effectuée manuellement par le **Prestataire**.

Pour le traitement des incidents dans son Système d'Information, le **Prestataire** utilisera l'outil de son choix sans que cela n'impacte l'Assurance Maladie ou ses utilisateurs. Ces derniers ne se connecteront, en aucun cas, à un autre outil de gestion des incidents que celui de l'Assurance Maladie.

4.2.2 DEFINITION DES INCIDENTS

Les procédures d'alerte, d'analyse et de solutions correctives seront déclenchées en fonction du niveau de dégradation constaté par les **organismes bénéficiaires** et par le **Prestataire** pour les travaux sous la responsabilité de la **Cnam**.

- Sera considéré comme incident bloquant tout incident concernant le **Prestataire** et rendant impossible la récupération du flux de données, son traitement, son édition, son expédition et/ou la gestion des **preuves** ;
- Sera considéré comme incident grave tout incident concernant le **Prestataire** et retardant la récupération du flux de données, son traitement, son édition, son expédition et/ou la gestion des **preuves** ainsi que les importants problèmes de consultation sur les outils du **Prestataire** ;
- Sera considéré comme incident gênant tout incident mineur de consultation sur l'outil de suivi mis à disposition par le **Prestataire**.

4.3 OUTILS MIS A DISPOSITION DES DESTINATAIRES

4.3.1 OUTIL D'ADHESION A LA LRE

Le **Prestataire** proposera un site web (exclusif à l'Assurance Maladie) pour permettre aux professionnels de santé et employeurs destinataires de **LRAR** d'adhérer à la **LRE**.

Le **Prestataire** sera libre d'utiliser sa propre solution ou une solution du marché. Le soumissionnaire devra présenter la démarche d'adhésion à la **LRE** dans son offre.

Ce site web devra garantir l'identité de la personne qui s'inscrit ainsi que son appartenance à la société renseignée. Pour cela, le site web ne sera accessible que par une URL unique ou tout autre moyen équivalent présenté sur le flyer d'accompagnement des **LRAR**.

Les informations nécessaires à l'adhésion seront de type SIRET, N°PS, email, etc...

La coordonnée email étant essentielle au bon acheminement d'une **LRE**, un dispositif de vérification de la validité de l'adresse email devra être mis en œuvre.

Le destinataire sera informé des Conditions Générales d'Utilisation à la première connexion, avec la possibilité à tout moment de résilier cette acceptation.

Le soumissionnaire détaillera dans son offre les modalités de connexion au site web et d'adhésion à la **LRE** qu'il compte proposer aux employeurs et professionnels de santé.

4.3.2 OUTIL DE CONSULTATION DES LETTRES RECOMMANDEES ELECTRONIQUES QUALIFIEES (LRE)

Dès l'instant où le processus d'adhésion à la **LRE** sera terminé et qu'une **LRE** lui sera mise à disposition, le destinataire adhérent sera notifié de cette mise à disposition sous format électronique et invité à la consulter dans un outil dédié. Cet outil devra être de type site web a minima.

Les **LRE** devront rester disponibles et consultables, dans cet outil, a minima un an.

Les statuts horodatés des **LRE** devront être remontés au plus tôt dans l'outil de suivi mis à disposition des **organismes bénéficiaires** (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**).

Le **Prestataire** sera libre d'utiliser sa propre solution ou une solution du marché. Le soumissionnaire présentera dans son offre la démarche sécurisée de consultation des **LRE**. La sécurité, la simplicité et l'ergonomie seront des critères d'appréciation essentiels.

4.4 HEBERGEMENT

La solution demandée est une solution mise à disposition par le **Prestataire** en dehors du Système d'Information de la **Cnam** et dédiée à l'Assurance Maladie.

Il est attendu que le **Prestataire** garantisse les services d'hébergement adéquat pour l'ensemble de ses services.

La **Cnam** exige que ses données soient soumises uniquement aux règlements européens sur les données. Le soumissionnaire fournira une description de ses infrastructures au niveau des serveurs ainsi que leur localisation.

Le **Prestataire** sera responsable des services suivants dans le cadre de la fourniture de son service d'hébergement :

- Gestion de la réception et contrôle des infrastructures ;
- Gestion de la sécurité et des accès aux locaux ;
- Gestion du parc d'équipements.

L'ensemble des exigences est à mettre au regard du **PAS** joint en **Annexe 3** des présentes **Conditions Particulières**.

Le soumissionnaire décrira dans son offre les modalités de sauvegarde et de restauration des données qu'il compte mettre en œuvre afin d'assurer la continuité d'exploitation des services, notamment en cas d'incident d'origine humaine.

Il est attendu que le **Prestataire** propose un Plan de Continuité d'Activité (**PCA**) et un Plan de Reprise d'Activité (**PRA**) de sa solution dans son ensemble, et ce, au regard des exigences de sécurité. Les procédures seront à expliciter lors de la phase d'initialisation.

La **Cnam** souhaite que le fonctionnement du **PCA** et du **PRA** permette à la solution d'avoir la capacité de traiter en mode nominal les volumes de l'Assurance Maladie et la consultation sans dégradation notable.

Des tests de bon fonctionnement des **PCA** et **PRA** seront à réaliser par le **Prestataire** chaque année. La **Cnam** pourra demander au **Prestataire** d'en communiquer les résultats.

4.4.1 DISPONIBILITE DE LA SOLUTION

Il est attendu que le **Prestataire** utilise une solution d'hébergement correspondant aux **normes en vigueur**, en ligne avec le **PAS**.

Il est attendu que le **Prestataire** propose à minima **deux sites géographiques distincts sur le territoire européen** pour l'hébergement de ses infrastructures applicatives.

La **Cnam** souhaite une localisation géographique de l'hébergement en UE et EEE. Cependant, pour rappel, la **Cnam** se conforme et reste soumise à la réglementation RGPD.

Dans le cas où le Titulaire propose dans son offre un hébergement des données dans un pays considéré « adéquat » au sens du RGPD et que cette décision d'adéquation est annulée, il appartient au Titulaire de se mettre en conformité avec la réglementation RGPD, sans surcoût pour le **Cnam**.

Les serveurs hébergeant le site et les autres sites objet de l'accord-cadre le cas échéant ne doivent pas être hébergés sur un cloud public.

À noter que le **mode de redondance** est au choix du **Prestataire**. Le soumissionnaire précisera dans son offre le taux de disponibilité de sa solution au cours des deux dernières années.

4.4.2 **EXIGENCES DE SECURITE DES OUTILS A DESTINATION DES ORGANISMES**

En plus des exigences de sécurité du **PAS**, le **Prestataire** satisfera les exigences spécifiques décrites dans l'**Annexe 4 « EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE »** des présentes **Conditions Particulières**.

Il incombera au **Prestataire**, d'assurer la sécurité des locaux d'archivage, des matériels et des logiciels contre toute intrusion ou attaque; à savoir :

- Contre les risques d'intrusion par la mise-en-place de technologies d'accès en cohérence avec le risque lié à la zone concernée (badges, codes d'accès, vidéosurveillance, biométrie, sas, clefs...) liées à des procédures opérationnelles documentées et régulièrement auditées, mais aussi la résistance des planchers (600 kg/m² minimum) et leur conformité aux normes hygrométriques et électrostatiques, la protection contre l'eau, la protection contre le feu et les installations électriques.
- Concernant la sécurité des matériels, il est indispensable de disposer de moyens d'identification et de traçabilité des volumes de conservation sécurisée (amovibles notamment), l'usage étant d'avoir un outil de gestion informatisé du parc, intégrant la configuration, de l'identification des configurations matérielles (périphériques inclus), de contrôles garantissant l'absence de modifications malveillantes ou fortuites des configurations matérielles et que seuls les utilisateurs habilités puissent accéder aux matériels, ainsi que de procédures documentées et auditable de destruction physique des matériels.
- Concernant la sécurité des logiciels et des progiciels, il est nécessaire de disposer d'outils de contrôle d'accès aux logiciels et aux données, d'un système de protection et de vérification, d'automatisme de mises-à-jour et de processus de veille, d'une procédure de gestion de mise-en-production (impliquant un environnement de qualification ou de pré-production), d'une organisation de gestion d'incidents internes de sécurité et de communication aux responsables concernés, ainsi que la prise-en-compte des risques liés à la destruction (divulcation, destruction non-intentionnelle, garantie d'exhaustivité de la destruction...) et que la présence d'attestations d'élimination et de procédures documentées et auditable de destruction par réécriture sur les volumes de conservation sécurisée réinscriptibles (divers protocoles existent).

CHAPITRE 5 : DELAI DE TRAITEMENT ATTENDUS

5.1 DELAI DE PRIS EN CHARGE DES LETTRES RECOMMANDEES

Le **Prestataire** pourra récupérer les flux de lettres recommandées mis à disposition par la **Cnam** tous les jours ouvrés à partir de 17h30 dans le gestionnaire des flux externes de l'Assurance Maladie (cf. article **2.6.3** des présentes **Conditions Particulières**).

Les flux de lettres recommandées mis à disposition par la **Cnam** devront être acquittés par des flux informatiques au gestionnaire de flux externe au plus tard dans l'heure qui suit la récupération et la vérification des flux par le **Prestataire**.

En cas d'anomalie dans la récupération des flux ou le dépôt des acquittements, le **Prestataire** devra impérativement prévenir la **Cnam** avant 10h00 le lendemain matin (cf. article **4.2.1** des présentes **Conditions Particulières**).

5.2 DELAI D'ENVOI DES LRAR

Le **Prestataire** devra remettre les plis à la Poste dans un délai de 1 jour ouvré à compter de la date de mise à disposition de la lettre recommandée à envoyer.

En cas d'anomalie, le **Prestataire** devra impérativement prévenir la **Cnam** sous un délai de 1 jour ouvré à compter de la survenance de l'anomalie.

5.3 DELAI D'ENVOI DES LRE

Les **LRE** devront être produites et mises à disposition des destinataires dans un délai de 1 jour ouvré à compter de la date de mise à disposition de la lettre recommandée à envoyer.

En cas d'anomalie, le **Prestataire** devra impérativement prévenir la **Cnam** sous un délai de 1 jour ouvré à compter de la survenance de l'anomalie.

5.4 DELAI DE TRAITEMENT ET DE RESOLUTION DES ANOMALIES

Selon la gravité des anomalies (cf. article **4.2.2** des présentes **Conditions Particulières**), les délais contractuels du support, de diagnostic et de résolution des anomalies sont indiqués ci-dessous :

Gravité	Support	Analyse et correction			
	Prise en compte	Diagnostic	Contournement	Résolution	Rattrapage/ correction données
Bloquant	1h	4h	8h	24h	48h
Grave	1h	8h	24h	5j	5j
Gênante	4h	5j	-	20j	-

Ces délais courent à compter de la remontée de l'anomalie dans l'outil de gestion des incidents de l'Assurance Maladie (cf. article **4.2** des présentes **Conditions Particulières**) et s'entendent en heures ouvrées du lundi au vendredi.

Les délais en jour s'entendent en jours ouvrés du lundi au vendredi.

Le soumissionnaire précisera dans son offre les horaires d'ouverture de son service support.

CHAPITRE 6 : DEROULEMENT DES PRESTATIONS

6.1 CALENDRIER DE LANCEMENT

Le calendrier de lancement des prestations ne pourra en aucun cas excéder une période de **120 jours ouvrés** et la Vérification de Service Régulier (**VSR**) devra donc démarrer au plus tard **120 jours ouvrés** à compter de la date de notification de l'accord-cadre.

Le calendrier de lancement sera le suivant :

Etapes	Acteur	Délais en jours ouvrés
Fourniture des normes d'échanges	Cnam	5
Echanges avec la Cnam	Cnam / Prestataire	20
Développement, configuration et livraison	Prestataire	40
Vérification de bon fonctionnement	Cnam	20
Correctifs éventuels	Prestataire	10
Vérifications éventuelles de bon fonctionnement	Cnam	5
Fourniture des données à intégrer	Cnam	10
Intégration des données	Prestataire	10
		Total : 120

Les étapes présentées dans ce tableau sont détaillées dans les paragraphes ci-dessous.

6.2 INITIALISATION DES PRESTATIONS

La notification de l'accord cadre vaudra démarrage des étapes d'initialisation, à savoir :

6.2.1 FOURNITURE DES NORMES D'ÉCHANGES

Dans les **5 jours ouvrés** qui suivront la notification de l'accord cadre, la **Cnam** transmettra au **Prestataire** la norme d'échange pour les flux de lettres recommandées sortants de son Système d'Information (Cloé et Back Office) et celle pour les flux entrants (acquittements).

La solution du **Prestataire** devra intégrer ces normes d'échange et rester compatible avec celles-ci durant toute la durée de l'accord-cadre.

6.2.2 ÉCHANGES AVEC LA CNAM

Suite à la fourniture des normes d'échange, le **Prestataire** disposera de **20 jours ouvrés** pour échanger avec la **Cnam** afin de :

- Définir les modalités d'intégration et d'affichage des données des flux sortant dans sa solution ;
- Configurer les échanges réseau entre les environnements de l'Assurance Maladie et du **Prestataire**;
- Intégrer les règles de sécurité du Système d'Information de l'Assurance Maladie à sa solution (cf. article **4.1** des présentes **Conditions Particulières**) ;
- Demander, tester et confirmer ses accès à l'outil de gestion des incidents de la **Cnam** (cf. article **4.2** des présentes **Conditions Particulières**).

6.3 GESTION DES ENVIRONNEMENTS

Le **Prestataire** mettra à disposition de la **Cnam** :

- Facultatif : un environnement de développement pour effectuer des développements spécifiques en lien avec une application **Cnam** ;
- Un environnement de recette (quelques utilisateurs). Le soumissionnaire précisera dans son offre si cet environnement sera disponible pour toute la durée de l'accord-cadre ou uniquement en phase d'initialisation ;
- Un environnement de pré-production (quelques utilisateurs). Le passage et le test conjoint sur cet environnement seront indispensables avant toute mise en production ;
- Un environnement de production (l'ensemble des utilisateurs).

Le soumissionnaire fournira dans son offre les éléments caractérisant chaque environnement tels que leur fraîcheur de mise à jour, leurs partages et cloisonnements, la qualité de leurs données (réelles, anonymes ou fictives), etc....

6.3.1 DEVELOPPEMENTS, CONFIGURATION ET LIVRAISON

Le **Prestataire** disposera d'un délai de **40 jours ouvrés** maximum pour adapter et livrer sa solution conformément aux échanges réalisés avec la **Cnam** ainsi que la documentation associée.

La **Cnam** restera disponible pour répondre aux points fonctionnels à clarifier pendant cette période.

Une présentation des outils suivants sera attendue :

- L'outil de suivi mis à disposition des **organismes bénéficiaires** ;
- Le site web d'adhésion à la **LRE** mis à disposition des employeurs et PS ;
- L'outil de consultation des **LRE** mis à disposition des employeurs et PS.

Aussi, les documentations fonctionnelles et techniques livrées par le **Prestataire** concerneront :

- L'outil de suivi mis à disposition des **organismes bénéficiaires** ;
- Le site web d'adhésion à la **LRE** mis à disposition des employeurs et PS ;
- L'outil de consultation des **LRE** mis à disposition des employeurs et PS ;
- Les modalités de fourniture des moyens d'identification numérique aux **organismes bénéficiaires**.

Toutes les fonctionnalités et tous les profils d'habilitations proposés par ces outils devront être détaillés dans leurs documentations respectives.

6.3.2 VERIFICATION DE BON FONCTIONNEMENT

La vérification du bon fonctionnement s'étalera sur **20 jours ouvrés**, elle visera à réceptionner l'ensemble des prestations. Ces réceptions seront effectuées sur la base de flux de tests émis par plusieurs **organismes bénéficiaires** depuis un environnement dédié à la qualification.

Exemples de test :

- Envoi de flux de données et contrôle de réception ;
- Edition de flux de lettres recommandées et contrôle de conformité et d'exhaustivité ;
- Mise sous pli d'un échantillon et contrôle ;
- Accès aux différents outils fournis par le **Prestataire** et tests de l'ensemble des fonctions proposées ;
- Consultation et contrôle des statistiques ;
- Administration d'**organismes bénéficiaires**, de services et d'utilisateurs ;

- Lecture et comparaison de la documentation avec la solution fournie ;
- Etc...

La **Cnam** procédera à la validation du bon fonctionnement et à la rédaction du procès-verbal (avec ou sans réserve) dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** après livraison.

6.3.3 CORRECTIFS EVENTUELS

Les éventuelles réserves signalées sur le procès-verbal de vérification de bon fonctionnement devront faire l'objet de correctifs. Le **Prestataire** aura en charge de livrer ces correctifs dans un délai de **10 jours ouvrés**.

6.3.4 VERIFICATIONS EVENTUELLES DE BON FONCTIONNEMENT

Si la **Cnam** estime le niveau de qualité de la solution et de la documentation livrées par le **Prestataire** satisfaisant, elle procédera à la validation du bon fonctionnement et à la rédaction du procès-verbal définitif dans un délai maximum de **5 jours ouvrés** après livraison des correctifs.

Le prononcé de la vérification du bon fonctionnement pourra être retardé dans l'hypothèse où des anomalies jugées d'un niveau bloquant ou grave par la **Cnam** ne seraient pas résolues.

6.3.5 FOURNITURE DES DONNEES A INTEGRER

Une fois les tests terminés et le procès-verbal rédigé, la **Cnam** fournira au **Prestataire** un fichier de données au format CSV à importer dans la solution pour y intégrer massivement les **organismes bénéficiaires**, services et utilisateurs.

Ce fichier sera fourni par la **Cnam** dans les **10 jours ouvrés** qui suivront la définition du format.

Ce fichier CSV contiendra, pour chaque utilisateur :

- Prénom ;
- Nom ;
- Identifiant de connexion ;
- Adresse email ;
- Profil ;
- Service de rattachement ;
- **Organisme bénéficiaire** de rattachement.

6.3.6 INTEGRATION DES DONNEES

Le **Prestataire** disposera d'un délai de **10 jours ouvrés** à compter de la réception du fichier au format CSV pour intégrer à sa solution les données qui s'y trouvent.

6.4 DEMARRAGE DES PRESTATIONS

6.4.1 COMMUNICATION AVEC LE RESEAU

Le **Prestataire** organisera un webinar avec le réseau pour présenter le Service d'envoi et d'archivage de lettres recommandées et rédigera une FAQ si nécessaire.

6.4.2 VERIFICATION DE SERVICE REGULIER (VSR)

Cette étape se déroulera sur **3 mois calendaires**. Elle vise à permettre à la **Cnam** de s'assurer que la solution mise en place et utilisée par l'ensemble des **organismes bénéficiaires** est conforme aux spécifications telles que définies dans les présentes **Conditions Particulières**.

Lors de cette étape, les aspects qualité (taux d'anomalies), conformité et performances des prestations, ainsi que les services en ligne du **Prestataire** seront plus particulièrement observés.

Si au terme des **3 mois calendaires** la **Cnam** estime le service satisfaisant et conforme aux exigences des présentes **Conditions Particulières**, elle prononcera la fin de la **VSR** et le démarrage des prestations pour l'ensemble des **organismes bénéficiaires** par la livraison d'un procès-verbal de **VSR** dans les **10 jours ouvrés**.

Sur ce procès-verbal pourront figurer des réserves qui devront faire l'objet de corrections par le **Prestataire** dans les **10 jours ouvrés** qui suivront la réception du procès-verbal de **VSR**.

6.5 GESTION DES EVOLUTIONS

Toute évolution de version des outils et de l'ensemble de la solution devra être soumise à la **Cnam** par le **Prestataire** pour accord **15 jours ouvrés** au minimum avant leur mise en œuvre.

La **Cnam** se réserve le droit de refuser leur mise en œuvre.

Ces évolutions devront être systématiquement décrites en détail (préciser les impacts fonctionnels pour les **organismes bénéficiaires**) et si possible pouvoir être testées par chaque **organisme bénéficiaire** sur un environnement dédié.

Toute évolution des normes d'échange réalisée par la **Cnam** devra être prise en compte par le **Prestataire** qui s'y adaptera durant la totalité de l'accord-cadre selon le planning conçu avec la **Cnam**.

Dans le cadre de ce marché, il peut être demandé au Titulaire d'effectuer certaines évolutions sur ses outils de façon à permettre, par exemple, la prise en charge d'une évolution du gestionnaire des flux externes ou la mise à jour de la documentation destinées aux agents. Ces prestations ne pourront intervenir qu'une fois l'initialisation du marché effectuée.

En cas de besoin spécifique et à la demande de la **Cnam**, le **Prestataire** fournira un devis détaillé. Sur cette base, un bon de commande sera émis au **Prestataire** par la **Cnam** dans l'article 10.1 des **Conditions générales**.

6.6 RESTITUTION DES DOCUMENTS ARCHIVES SUR SUPPORT ELECTRONIQUE A LA FIN DE L'ACCORD-CADRE

À la fin de l'accord cadre et sur demande écrite préalable de la **Cnam**, le **Prestataire** restituera aux **organismes bénéficiaires** ou à leur représentant les pièces archivées électroniquement (cf. Erreur ! Source du renvoi introuvable. des présentes **Conditions Particulières**).

CHAPITRE 7 : CONTINUITE DE L'ACTIVITE

7.1 BACKUP / REDONDANCE

Le **Prestataire** disposera des moyens nécessaires et suffisants de redondance des données, lui permettant de garantir la conservation sécurisée des données et leur restauration dans un délai d'une journée calendaire le cas échéant.

7.2 MAINTENANCE

La maintenance s'appliquera à l'ensemble des prestations fournies par le **Prestataire**.

Si pour assurer la continuité du service, la solution implique de la maintenance préventive, les opérations seront planifiées avec la **Cnam** afin de ne pas gêner l'activité.

La **Cnam** devra être avisée d'une opération de maintenance impactant la production au minimum **2 jours ouvrés** à l'avance.

Le cas échéant, la maintenance intégrera, sans surcoût, l'évolution des outils développés par le **Prestataire**, sous réserve d'acceptation préalable de la **Cnam**.

7.3 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE DU PRESTATAIRE

Le **Prestataire** disposera de moyens pour minimiser les impacts d'un incident majeur, d'une crise ou d'une catastrophe sur l'activité et donc la pérennité et la régularité de la production. Il disposera pour cela des moyens de maintien de la production, sans dégradation majeure pour les **organismes bénéficiaires**, si le ou les sites habituels de production n'étaient pas en mesure d'assurer complètement la mission, objet de l'accord-cadre.

Le **Prestataire** alertera immédiatement la **Cnam** de tout dysfonctionnement constaté et la tiendra informée de l'avancée de la résolution du problème.

Le **Prestataire** devra mettre en œuvre une solution de contournement puis un retour à la normale. Le soumissionnaire précisera dans son offre les délais de reprise d'activité et les délais d'envoi des lettres recommandées :

- Pour la solution de contournement ;
- Pour le retour à la normale.

Le **Prestataire** mettra en œuvre les moyens nécessaires de manière à pouvoir réémettre les lettres recommandées non émises, ou ceux pour lesquels les **organismes bénéficiaires** auraient constaté une anomalie.

Le **Prestataire** avertira systématiquement la **Cnam** lorsqu'il activera ce plan de continuité d'activité.

CHAPITRE 8 : SECURISATION DES PRESTATIONS ET DES DONNEES

8.1 SECURISATION DES PRESTATIONS

Les prestations devront s'inscrire dans un contexte de fonctionnement sécurisé acquis par l'intermédiaire des fonctions suivantes :

- Crypter/décrypter les données dans les transactions ;
- Attribuer des niveaux d'habilitations pour les différents utilisateurs.

Les flux de lettres recommandées distribués seront sécurisés entre les différents réseaux des intervenants.

La sécurisation devra rendre impossible le détournement, la lecture, la copie, la modification ou la suppression des données transférées.

La solution technique proposée fera l'objet d'une validation de la **Cnam** sur le degré de sécurité et de confidentialité des données.

Le **Prestataire** sera tenu de garantir la confidentialité des données contenues dans les lettres recommandées et les métadonnées qui les accompagnent.

Les supports informatiques et documents fournis par les **organismes bénéficiaires** au **Prestataire** resteront la propriété de ces derniers.

Les données contenues dans ces supports et documents seront strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont le **Prestataire** de l'accord-cadre prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent accord-cadre.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le **Prestataire** prendra toute précaution utile afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le **Prestataire** respectera donc les obligations suivantes et veillera à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution des prestations prévues dans l'accord-cadre ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent accord-cadre ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de l'accord-cadre ;
- Prendre toute mesure de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traitées pendant la durée du présent accord-cadre, ou la durée prévue de conservation des documents, c'est-à-dire 10 ans ;
- Et à la fin de l'accord-cadre à procéder à la destruction de tous fichiers informatisés stockant les informations saisies.

À ce titre, le **Prestataire** ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de l'accord-cadre sans accord préalable de la **Cnam**.

La **Cnam** se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le **Prestataire** de l'accord-cadre.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du **Prestataire** pourra être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du nouveau code pénal.

8.2 SECURISATION DES DONNEES

Dès la notification de l'accord-cadre, le **Prestataire** devra se rapprocher de la **Cnam** afin de réaliser une mise au point sur la procédure à mettre en œuvre en vue de la sécurisation des données et tiendra informée la **Coordination Nationale des Achats** de la **Cnam**.

À ce titre, le **Prestataire** devra :

- Mettre en place des mesures de protection des données appropriées, et démontrer cette conformité à tout moment ;
- Assurer la Protection des données dès la conception et protection des données par défaut.

Il sera tenu de respecter des obligations spécifiques en matière de sécurité, de confidentialité et en matière d'accountability. A ce titre, le **Prestataire** sera assujéti à une obligation de conseil et d'assistance auprès du responsable Cnam pour la conformité à certaines obligations du règlement (failles, sécurité, destruction des données, contribution aux audits).

Le **Prestataire** sera tenu de maintenir un registre des activités de traitement et de désigner un **DPO** (Data Protection Officer) dans les mêmes conditions qu'un responsable de traitement.

Il devra le cas échéant opérer une coopération avec l'autorité de contrôle.

Il devra signaler tout incident de sécurité auprès de la **Cnam** et auprès de son **DPO** (Data Protection Officer), qui réaliseront les déclarations nécessaires à la CNIL, le cas échéant.

Le **Prestataire** devra fournir tous les éléments de preuves de conformité au RGPD (notamment par le biais de code de conduite ou de mécanisme de certification) au plus tard à la notification de l'accord-cadre.

8.2.1 LIMINAIRE

Les exigences de sécurité inscrites dans ce document et dans le Plan d'Assurance Sécurité situé en **Annexe 3** des présentes **Conditions Particulières**, sont des exigences émises par la **Cnam**, à destination du **Prestataire**, dans le but de pallier ou de réduire les risques liés au présent accord-cadre, en particulier les risques ci-dessous :

- Risque de non-conformité réglementaire RGPD en matière de protection des données à caractère personnel traitées en conformité avec les exigences Informatique et Libertés ;
- Risque d'intrusion au système d'information de la **Cnam** ;
- Risque d'atteinte à la vie privée des utilisateurs suite à une atteinte aux critères de sécurité des données ; c'est-à-dire la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la preuve (traçabilité) ;
- Risque de perte de gouvernance et de maîtrise des traitements de données par la **Cnam**.

Le **Prestataire** respectera formellement ces exigences de sécurité.

Le **Prestataire** devra respecter et exécuter l'ensemble de ses obligations de résultats et de moyens tout au long de l'accord-cadre.

8.2.2 DEMARCHE DU PLAN D'ASSURANCE SECURITE (PAS)

Le **PAS** comprend l'ensemble des exigences de sécurité liées à l'environnement du **Prestataire** utilisé dans le cadre de la prestation, à savoir :

- La gouvernance et la gestion de la sécurité de la prestation ;
- La sécurité physique hébergeant les personnels et les données ;
- La gestion sécurisée des personnels, des moyens de communication, moyens d'exploitation des données & des ressources informatiques ;

- La gestion sécurisée des accès au traitement des données ;
- Le développement sécurisé des outils ;
- La gestion des incidents de sécurité ;
- La gestion sécurisée des tiers sous-traitants.

Lors de la phase d'initialisation des prestations, le **Prestataire** devra rédiger la version finale du **PAS** et élaborer les dispositifs de sécurité afférents pour démontrer le respect des exigences de sécurité.

Tout au long de l'accord-cadre :

- Le **Prestataire** respectera et **exécutera l'ensemble de ces engagements en termes de sécurité** et mettra en œuvre les moyens qui y répondent pour rester en conformité ;
- Le **Prestataire** réalisera **l'auto-évaluation de conformité aux exigences de sécurité** stipulées par la **Cnam** et suivra les indicateurs de sécurité ;
- Le **Prestataire** informera la **Cnam** des risques, des incidents et de proposition de mise en conformité ayant trait à la sécurité.

Le **PAS** pourra faire l'objet **d'évolution** dont les modalités sont précisées dans le document lui-même.

Le **Prestataire** mettra à jour le **PAS** conformément aux directives de la **Cnam**.

CHAPITRE 9 : PHASE DE CESSIION D'ACTIVITE

Le **Prestataire** maintiendra opérationnel son système de production afin d'absorber les volumes des prestations et ce jusqu'à la totale reprise par les **organismes bénéficiaires** ou par tout tiers désigné par eux.

Les données resteront la propriété exclusive des **organismes bénéficiaires**.

Le **Prestataire** assurera la réversibilité des prestations afin de permettre aux **organismes bénéficiaires** ou à tout tiers désigné par ceux-ci, de reprendre totalement ou partiellement la maîtrise des prestations au terme du présent accord-cadre, quelle qu'en soit la cause.

Le **Prestataire** devra notamment :

- Sur demande de la **Cnam**, donner aux **organismes bénéficiaires** une copie de leurs lettres recommandées (de façon dématérialisée) ;
- Conserver les lettres en archivage électronique avec accès en consultation dans l'outil de suivi pendant les 10 années de conservation ;
- Permettre aux **organismes bénéficiaires** ou tout tiers désigné par eux la reprise des **preuves** en cours.

À ce titre, le **Prestataire** communiquera les procédures et les informations nécessaires à une exploitation autonome par les **organismes bénéficiaires** ou tout tiers désigné par eux.

Le **Prestataire** et la **Cnam** se réuniront avant le terme de l'accord-cadre afin de déterminer les modalités de mise en œuvre de la réversibilité.

À cette occasion, le **Prestataire** et la **Cnam** fixeront la durée de la phase de cession d'activité. Celle-ci ne pourra en aucun cas excéder une durée de **3 mois**.

CHAPITRE 10 : PERFORMANCES ENVIRONNEMENTALES

Le **Prestataire** devra assurer l'exécution des prestations du marché en minimisant leur impact environnemental, sur l'ensemble de leur cycle de réalisation.

Les fonctions attendues sont les suivantes :

1. Réduire les émissions environnementales

Le **Prestataire** devra réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par l'exécution du marché, notamment celles liées aux déplacements, au transport et aux modes opératoires.

Le **Prestataire** devra privilégier, lorsque cela est techniquement possible, l'utilisation de produits, matériels et consommables présentant un faible impact environnemental.

Le **Prestataire** devra limiter les consommations de ressources naturelles nécessaires à la réalisation des prestations (énergie, eau, matières premières), en mettant en œuvre des solutions techniques et organisationnelles adaptées.

Les contraintes sont :

- Produits recyclables ou issus de filières responsables
- Limitation de l'usage de substances dangereuses ou polluantes.

Le **Prestataire** veillera en particulier à limiter ou exclure l'utilisation de substances extrêmement préoccupantes (SVHC) au sens du règlement REACH, lorsque des alternatives existent.

2. Gérer les déchets de manière responsable

Le **Prestataire** devra assurer une gestion maîtrisée des déchets issus des prestations, visant à en réduire la quantité et à favoriser leur valorisation.

A ce titre, les exigences fonctionnelles sont les suivantes :

- Limitation de la production de déchets
- Mise en place du tri et de la valorisation
- Élimination des déchets ultimes par des filières réglementaires et agréées

La traçabilité sécurisée des déchets devra être assurée, notamment pour les déchets dangereux, via des outils conformes à la réglementation en vigueur (ex. Trackdéchets ou équivalent).

3. Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue

Le **Prestataire** devra inscrire son action dans une logique d'amélioration continue de la performance environnementale pendant toute la durée du marché devant se concrétiser par un plan de progrès dont les modalités sont définies à l'article 11.4.4.2.

Le suivi des progrès reposera sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, définis dans le plan de progrès, permettant d'évaluer l'évolution des performances environnementales sur la durée du marché.

CHAPITRE 11 : MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

11.1 MOYENS HUMAINS DEDIES

11.1.1 DESIGNATION DU RESPONSABLE DE L'ACCORD-CADRE

Le **Prestataire** désignera un responsable de l'accord-cadre, qui suivra son exécution.

Ce responsable participera aux différentes réunions avec la **Cnam**.

Il sera en charge :

- Des volets opérationnels et techniques de mise en place des prestations ;
- De la mobilisation des différentes ressources du **Prestataire** pour conduire les travaux à bonne fin ;
- Du respect de l'exécution de l'ensemble des prestations objet du présent accord-cadre ;
- Du contrôle de la qualité et du respect des règles de sécurité pour la mise en œuvre des prestations ;
- De l'organisation du travail de son équipe ;
- De la préparation et du suivi des prestations ;
- De l'information auprès des **organismes bénéficiaires** ;
- De la mise en place d'une comitologie de suivi avec une périodicité à définir.

11.1.2 REMPLACEMENT DU RESPONSABLE DE L'ACCORD-CADRE

En cas d'absence temporaire du responsable de l'accord-cadre, il sera remplacé par un autre responsable ou équivalent.

Le **Prestataire** devra informer la **Cnam**, 1 mois minimum avant tout remplacement définitif.

11.2 FORMATION ET DOCUMENTATION

11.2.1 FORMATION

Le **Prestataire** dispensera 4 sessions de formation initiales à l'utilisation et à l'administration de son outil de suivi (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**) pour l'ensemble des **organismes bénéficiaires**, à raison de deux personnes par organisme.

Ces formations auront pour objectif de former le personnel des **organismes bénéficiaires** à l'utilisation et à l'administration de l'outil de suivi (cf. article 4.1.1 des présentes **Conditions Particulières**). Elles seront à dispenser au format webinaire.

Elles démarreront dès réception du procès-verbal de bon fonctionnement (cf. article 6.3.2 des présentes **Conditions Particulières**).

En plus des 4 formations initiales précitées, d'éventuelles formations complémentaires pourront être commandées.

Les formations seront suffisamment élaborées pour que chaque utilisateur puisse connaître et utiliser des fonctionnalités des services livrés.

La durée et le contenu des formations seront définies par le **Prestataire**.

A des fins d'accompagnement, le **Prestataire** mettra des opérateurs à disposition du personnel des **organismes bénéficiaires** pour répondre à leurs éventuelles questions.

11.2.2 DOCUMENTATION

La documentation fonctionnelle associée à la solution devra être fournie dès le début d'exécution des prestations et devra concerner :

- Les outils mis à disposition des **organismes bénéficiaires** (cf. article **4.1** des présentes **Conditions Particulières**);
- Les outils mis à disposition des destinataires (cf. article **4.3** des présentes **Conditions Particulières**).

Elle comportera au minimum :

- Les supports de formation des utilisateurs adaptés aux différents profils ;
- La documentation des utilisateurs adaptée aux différents profils.

Elle sera à la fois disponible pour une consultation en ligne et pour le téléchargement et ce, à titre gratuit.

Cette documentation devra impérativement être rédigée en langue française.

11.3 REPORTING

Avant le 10 de chaque mois, le **Prestataire** devra fournir à la **Cnam** un rapport contenant pour le mois écoulé par organisme :

- Les délais de mise à disposition des **LRAR** à La Poste ;
- Les délais de mise à disposition des **LRE** aux destinataires ;
- Le nombre d'incidents déclarés par l'Assurance Maladie (en cours et clos) ;
- Le nombre d'incidents déclarés par le **Prestataire** (en cours et clos) ;
- Les montants **et les volumes par poste de dépenses**.

11.4 REUNIONS

11.4.1 REUNION DE CADRAGE

Une **réunion de cadrage** sera mise en place avec le **Prestataire** au lancement de l'accord-cadre.

Le **Prestataire** présentera notamment l'organigramme et les coordonnées du responsable de l'accord-cadre.

La **Cnam** se réserve le droit de convoquer le **Prestataire** pendant l'exécution de l'accord-cadre pour cadrer des points particuliers relatifs aux prestations attendues.

11.4.2 REUNION BIMESTRIELLE D'EXPLOITATION

Une réunion bimestrielle d'exploitation sera organisée par le **Prestataire**. En début de marché, la fréquence pourra être supérieure.

Les objectifs de cette réunion seront :

- D'observer et de discuter, sur la base du rapport d'anomalies, des actions correctives effectuées durant les mois écoulés, afin de déterminer les améliorations à apporter ;

- De suivre les prestations et de faire respecter les obligations contractuelles ;
- De présenter et commenter les reportings des prestations spécifiques ;
- D'écouter et de répondre aux attentes de la **Cnam**.

Les acteurs de cette réunion seront notamment :

- La **Cnam** ;
- Le personnel d'encadrement du **Prestataire** composé des différents responsables d'unités selon besoin (Qualité, moyen de contrôle, etc...).

Si nécessaire, d'autres réunions techniques pourront se tenir.

11.4.3 REUNION DE SUIVI DU SUPPORT

Une réunion hebdomadaire de suivi du support sera organisée par le **Prestataire**.

L'objectif de cette réunion hebdomadaire sera d'échanger sur les demandes de support complexes remontées par les **organismes bénéficiaires** afin d'y apporter des réponses.

11.4.4 BILAN ET SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

11.4.4.1 Bilan annuel

Le **Prestataire** établira un **bilan annuel** qualitatif (données des rapports mensuels) et quantitatif (à savoir le bilan financier pour l'ensemble des prestations à la date anniversaire de la notification de l'accord-cadre).

Une analyse de l'évolution mensuelle des prestations durant l'exercice annuel écoulé sera proposée à la **Cnam** avec comparaison aux exercices antérieurs dès la 2ème année de l'accord-cadre.

Il sera proposé pour chaque ensemble de prestations des améliorations de fonctionnement afin d'élever le niveau de qualité et de service.

11.4.4.2 Suivi environnemental de l'accord-cadre

Le **Prestataire** devra organiser le suivi de ses engagements environnementaux afin d'en garantir l'effectivité.

Pour ce faire, il communiquera à la Coordination Nationale des Achats **avant le 10 de chaque trimestre** les éléments de justification (indicateurs, bilans, documents de suivi) et la mise en œuvre d'actions d'amélioration progressives et mesurables.

ANNEXE 1 : LISTE DES ORGANISMES BENEFICIAIRES
ANNEXE 2 : GABARITS DES MODELES CNAM / RMP
ANNEXE 3 : PLAN ASSURANCE SECURITE (PAS)
ANNEXE 4 : EXPERTISE TECHNIQUE SECURITE