

MARCHE N° 2026-02
**Acquisition et maintenance de matériels d'ouverture et d'extraction du
courrier pour la CPAM de Lille - Douai.**

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

Appel d'Offre Ouvert (AOO)

Date limite de remise des offres : Le mardi 28 avril 2026 avant 12H00
**Date limite pour poser des questions : Le lundi 20 avril 2026 avant
12H00**

Acheteur :

Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Lille-Douai

2 rue d'Iena

59000 Lille

Adresse postale

TSA 99998

59508 DOUAI CEDEX

Personne Signataire du marché :

Madame Carole GRARD, la Directrice

Par Délégation Madame Patricia DELAVIERE-DELION Directrice Transformation et Transition.

SOMMAIRE

1.	Préambule et objet du marché	3
2.	Types de courrier à traiter	3
3.	Fonctionnalités attendues	3
4.	Performances minimales	4
5.	Ergonomie et sécurité.....	4
6.	Connectivité et suivi	4
7.	Services attendus	4
8.	Prestation supplémentaire exceptionnelle (PSE).....	4
9.	Maintenance des matériels et des logiciels intégrés (matériels sous garantie et matériels sortis de garantie)	5
10.	Formation	6

1. Préambule et objet du marché

La CPAM de Lille – Douai dispose d’un service Plateforme de Flux Entrants (PFE) dans le cadre en charge du traitement du flux postal de 30 CPAM, ce qui représente environ 30 000 plis/jour (variant de 60 000 plis maximum les lundis et 20 000 plis les mercredi, journée la plus faible). Les documents extraits des plis postaux sont ensuite mis à disposition sous forme dématérialisée auprès des organismes clients.

Afin d’optimiser sa chaîne de traitement, la CPAM de Lille - Douai a besoin d’acquérir trois nouveaux matériels d’ouverture et d’extraction du courrier.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet la fourniture, l'installation, la mise en service et la maintenance de machines d’ouverture automatique et d’extraction du courrier pour le département Gestion des Flux Entrants (GFE), afin d’optimiser le traitement du courrier entrant.

Le lieu de livraison et d’exécution des prestations est :

CPAM de Lille - Douai

1^{er} étage

Département Gestion des Flux Entrants (GFE)

125 rue Saint Sulpice

59500 Douai

2. Types de courrier à traiter

- Enveloppes de formats C6 à C5

Format de l’enveloppe	Dimensions (HxL)
C5	16,2x22,9cm
C5/6	11,4x22,9cm
C6	11,4x16,2cm

- Enveloppes à fenêtre ou opaques
- Enveloppes en papier standard et kraft
- Épaisseur des enveloppes : jusqu’à 10 mm
- Courrier contenant des documents simples ou multiples sans agrafes

3. Fonctionnalités attendues

- Fonction de préparation automatique du courrier (taquage automatique) ;
- Ouverture automatisée et sécurisée (sans coupe du contenu) ;
- Réglage automatique ou manuel de la profondeur de coupe ;
- Capacité d’ouverture partielle ou totale selon les réglages ;
- Détection d’enveloppes vides ou non exploitables ;
- Extraction assistée du contenu (mécanisée ou facilitée par positionnement ergonomique) avec vérification de l’extraction complète du contenu ;
- Interface utilisateur intuitive avec écran de commande.

4. Performances minimales

Vitesse de traitement :

- Vitesse d'ouverture minimum de 2 000 enveloppes/heure ;
- Extraction minimum 300 enveloppes/heure.

Capacité de chargement : au moins 500 enveloppes en continu.

Taux d'erreur maximal (blocage, endommagement du contenu) : < 0,1%.

5. Ergonomie et sécurité

- Poste de travail réglable en hauteur motorisé, vérificateur, écran LCD de l'opérateur, plateforme de travail intégrée, support de bacs, chaise de bureau ergonomique ;
- Faible niveau sonore (inférieur à 80 dB) ;
- Systèmes de sécurité intégrés (arrêt automatique en cas d'incident) ;
- Dimensions machine maximale (H x L x P) : 120 cm x 200 cm x 110 cm.

6. Connectivité et suivi

- Compteur intégré du nombre d'enveloppes traitées ;
- Journal des erreurs ou anomalies.

7. Services attendus

Livraison sur site dans les délais indiqués au bordereau de prix.

Installation, mise en service et tests de bon fonctionnement par le prestataire.

Formation des agents utilisateurs (1/2 journée minimum) immédiatement après l'installation de la machine.

Remise d'un guide d'utilisation en français.

Maintenance préventive et curative (des matériels et des logiciels intégrés) pendant la durée du marché (Voir paragraphe 9, ci-après).

Délais d'intervention : 4h ouvrées maximum après signalement (Voir paragraphe 9 ci-après).

Fourniture de pièces de rechange neuves pendant la durée du marché (Voir paragraphe 9 ci-après).

8. Prestation supplémentaire exceptionnelle (PSE)

Le candidat chiffrera obligatoirement la PSE N°1 détaillée, ci-après, dans le BPU :

La PSE N°1 inclut :

- Le module de numérisation automatique du contenu,
- Le tri automatique après ouverture,
- Et l'intégration dans un système global de gestion du courrier.

Cette PSE sera acceptée ou refusée lors de l'attribution du marché.

9. Maintenance des matériels et des logiciels intégrés (matériels sous garantie et matériels sortis de garantie)

Elle est chiffrée au BPU pour les matériels sous garantie. Les matériels et les logiciels feront l'objet d'une garantie minimale de 2 ans dont le point de départ est la date de notification de la décision de réception.

Les maintenances préventives et curatives doivent être obligatoirement réalisées par le fournisseur du matériel ainsi que l'approvisionnement en pièces détachées neuves.

Le service consiste à assurer les prestations suivantes :

- L'exploitation,
- La maintenance préventive sur site (obligatoirement 12 visites préventives par an),
- La maintenance corrective sur site,
- La maintenance évolutive.

Le titulaire procède aux mises à jour et aux modifications réglementaires nécessaires au bon fonctionnement des machines.

La maintenance comprend :

- L'assistance téléphonique pour la gestion de tout type d'incident ou d'assistance (numéro non surtaxé),
- La télémaintenance (à distance),
- Les actions préventives (notamment le nettoyage recommandé par les constructeurs) et correctives sur site du matériel dans le respect de la réglementation en vigueur.

La maintenance s'étend, le cas échéant, à toutes les pièces détachées neuves, les déplacements, les dépannages et la main d'œuvre.

Cette maintenance porte aussi sur les matériels informatiques (PC, serveurs) et logiciels intégrés qui accompagne le matériel d'ouverture du courrier. Le titulaire assure la compatibilité de ces matériels informatiques avec sa solution ainsi que leur maintenabilité (mis à jour d'antivirus, mise à niveau des versions des logiciels...), afin de garantir l'intégrité des performances de sa solution.

En cas de dysfonctionnement rendant la machine inutilisable, le titulaire s'engage, à compter de la déclaration de l'incident, à respecter les délais suivants :

- Le délai maximum d'intervention ne devra pas dépasser 4 heures ouvrées.

En cas d'incident bloquant le délai de remise en état est fixé à 8 heures ouvrées maximum.

Anomalie bloquante :

- Il s'agit de tout incident ou anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation en production des services dans leur ensemble.
- Il peut également s'agir d'un incident ou d'une anomalie affectant l'intégrité, la confidentialité ou l'auditabilité du système.
- Il peut également s'agir de la détection d'une vulnérabilité jugée critique par le département GFE.

En cas d'incident non bloquant la remise en état pourra être réalisée dans un délai de 72h ouvrées maximum.

Anomalie non bloquante :

- Il s'agit de tout incident ou anomalie de fonctionnement restreignant l'utilisation en production des services pour une partie seulement de leurs fonctionnalités ; les fonctionnalités critiques restant toutes opérationnelles.
- Il peut également s'agir de la détection d'une vulnérabilité jugée élevée par le département GFE.

- Il s'agit de tout incident mineur ou anomalie mineure de fonctionnement permettant toutefois l'utilisation complète en production des services dans l'ensemble de leurs fonctionnalités, même si celle-ci se fait au moyen d'une procédure de contournement.

Le titulaire fournit à l'organisme, en plus du numéro non surtaxé dédié à l'assistance téléphonique, une adresse électronique ou tout autre moyen permettant la déclaration des incidents en urgence. Sous un délai maximal de 48h à l'issue de la résolution de tout incident, un rapport devra systématiquement être fourni par le titulaire de l'accord-cadre par le biais de son outil de suivi d'incidents.

Celui-ci contiendra à minima :

- Numéro d'identification,
- Horaires de début et de fin,
- Cause/origine,
- Impact de l'incident,
- Actions de résolution et corrections,
- Plan d'action pour amélioration.

La durée des interventions doit être aussi réduite que possible. Elles sont effectuées de manière à ne causer que le minimum de gêne dans le bon fonctionnement du département GFE.

Les modalités d'interventions devront être décrites dans le cadre de réponse du candidat :

- Les périodes et horaires d'intervention,
- Les modalités de réponse en cas d'incident
- Les modalités d'intervention en cas d'incidents selon la gravité.

La plage de service du département GFE est définie habituellement du lundi au vendredi en jours ouvrés de 7h15 à 18h00. Cependant, en fonction des contraintes de production, elle peut s'étendre à d'autres jours de la semaine et selon une plage horaire étendue pour des besoins ponctuels (WE et jours fériés). Le titulaire proposera un devis qui sera soumis à la validation de la CPAM. Un bon de commande sera réalisé avant toute intervention.

10. Formation

Les profils des agents utilisateurs à former sont : les opérateurs référents, les administrateurs et les managers de supervision.

Formation des agents utilisateurs (1/2 journée minimum)

Le titulaire devra être en mesure de dispenser les formations sur site.

Les formations nécessaires aux agents désignés par le département GFE en vue de la bonne utilisation de la solution ou des fonctionnalités mises en œuvre (formations à l'utilisation dont entretien courant, à l'administration fonctionnelle...) devront être planifiées et devront intervenir juste après sa mise en service, ainsi que des formations de recyclage périodique pendant la durée du marché

Les profils des agents à former sont : les opérateurs référents, les administrateurs, les managers de supervision...

Les plans de formation doivent être fournis en amont avec des supports en français. Ils se dérouleront dans les locaux de la CPAM de Lille - Douai aux heures ouvrées selon l'organisation locale.

Formation standard à nos agents sur le site d'installation de la machine et formation recyclage périodique.

Les prix de formations et les durées des sessions sont indiqués au BPU.