



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Direction des Services Numériques

MOREAUX MAXIMIN
RAPHAEL RODRIGUE

REFERENCE :

MARCHE :	Prestations d'édition et de routage pour la fourniture de documents papier
ANNEXE :	7 annexes
OBJET :	Prestations d'édition et de routage pour la fourniture de documents papier
ETABLISSEMENT :	Direction des Services Numériques

Lyon, le
Le Directeur du Système d'Information
et de l'Informatique,

Table des matières

1	CONTEXTE GENERAL.....	4
1.1	PRESENTATION DES HCL	4
1.2	PRESENTATION DE LA DSN.....	4
1.3	PRESENTATION DU SERVICE PH	4
1.4	PRESENTATION DE L'UNITE CONTROLE ET SUIVI D'EXPLOITATION (CSE).....	5
2	OBJET DE LA CONSULTATION ET DEFINITIONS.....	6
2.1	OBJET DE LA CONSULTATION	6
2.2	DEFINITIONS	6
2.3	PRESENTATION DU CONTEXTE	6
2.4	FOURNITURE ACTUELLE DU SERVICE.....	7
3	SPECIFICATION TECHNIQUES DU BESOIN	8
3.1	CARACTERISTIQUES GENERALES	8
3.2	CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « EDITION »	8
3.3	CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « MISE SOUS PLI »	9
3.4	CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « INSERTION D'ANNEXES »	9
3.5	CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS « ROUTAGE ».....	9
3.6	CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « ASSISTANCE TECHNIQUE »	10
3.7	CARACTERISTIQUE DE LA PRESTATION « LIVRAISON ».....	10
3.8	SPECIFICATIONS QUANTITATIVES	10
3.9	SPECIFICATIONS QUALITATIVES	10
4	COMMANDE, CONDITIONNEMENT, LIVRAISON	11
4.1	COMMANDE	11
4.2	EMBALLAGES & CONDITIONNEMENT	11
4.3	DELAIS DE LIVRAISON	11
4.4	CONDITIONS DE LIVRAISON	11

5	CONSOMMABLES.....	12
5.1	PAPIERS.....	12
5.1.1	Papier standard.....	12
5.1.2	Papier « Titre Interbancaire de Paiement »	12
5.1.3	Papier recyclé.....	12
5.2	ENVELOPPES.....	13

1 CONTEXTE GENERAL

1.1 PRESENTATION DES HCL

Les Hôpitaux de Lyon (souvent désignés HCL – Hospices Civils de Lyon) constituent l'une des deux plus grandes structures hospitalo-universitaires de France.

Une présentation du CHU (HCL) est disponible sur le site Web : www.chu-lyon.fr.

1.2 PRESENTATION DE LA DSN

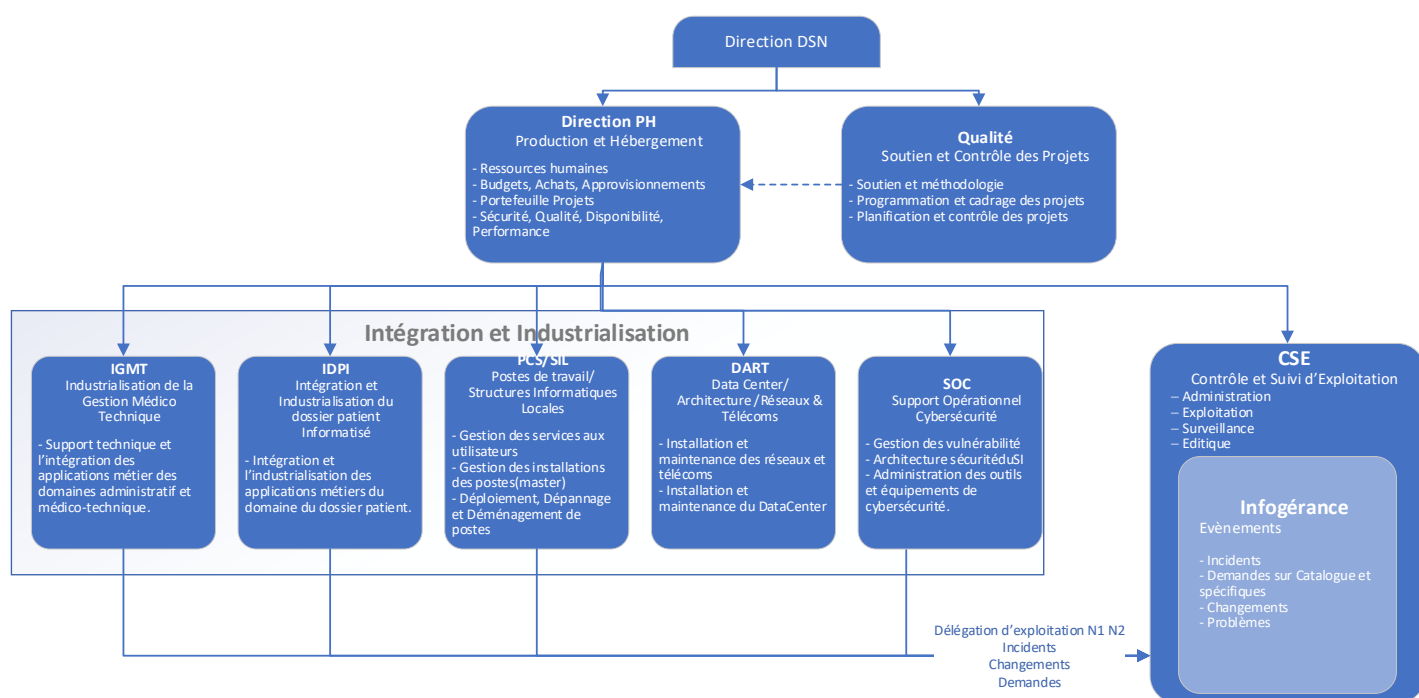
La Direction des Services Numériques (DSN) a pour principales missions :

- La conception, l'élaboration et le suivi du schéma directeur du système d'information (SDSI)
- L'évolution du système d'information à partir de l'expression des besoins des utilisateurs, dans une démarche planifiée
- La réalisation du SDSI par la conduite des projets d'informatisation en veillant à la cohérence fonctionnelle et technique, à la qualité et à la sécurité du système d'information et à la maîtrise des coûts et des délais
- Une assistance en conduite de projets auprès des utilisateurs, tout au long de la réalisation des projets
- Le déploiement, l'accompagnement et la mise en œuvre du SIH
- La communication interne et externe sur les projets gérés directement
- Le choix et la mise en œuvre des méthodes, normes et standards informatiques
- Le bon fonctionnement (exploitation et administration des serveurs et bases de données) des systèmes informatiques placés sous sa responsabilité
- La « sécurité », chargée de la gouvernance et du pilotage de la sécurité des systèmes d'information à l'échelle des HCL
- La gestion du parc matériel (serveurs, postes de travail, réseau ...) et logiciels placés sous sa responsabilité et d'en assurer le renouvellement dans le cadre de la politique et des budgets définis dans le SDSI
- La cohérence de l'ensemble des moyens informatiques (matériels, base de données, réseaux, middleware, système d'exploitation) et de son évolution en exploitant au mieux les possibilités de l'état de l'art
- Le support aux utilisateurs en matière d'utilisation des logiciels et du matériel
- La maîtrise d'ouvrage déléguée sur la définition de la prospective et de la stratégie réseaux et télécommunications, en collaboration avec la Direction des Affaires Techniques (DAT) ainsi que de la conduite des projets sur ces domaines
- La mise en œuvre d'actions de coopération avec d'autres centres hospitaliers
- La veille technologique en matière de recherche et développement, afin de préparer les évolutions du parc informatique sur des thématiques précises (adaptation du poste de travail, nouvelles technologies dans les unités de soins...).

1.3 PRESENTATION DU SERVICE PH

Le service (ou secteur) Production et Hébergement de la DSN a pour missions :

- Assurer le bon fonctionnement et la disponibilité attendue du SIH
- Assurer la sécurité, la qualité et la performance du SIH
- Assurer l'intégration et l'industrialisation des projets à valeur ajoutée pour les HCL
- Assurer la sécurité, la qualité et la performance de la plate-forme d'hébergement des données de santé et de gestion



1.4 PRESENTATION DE L'UNITÉ CONTRÔLE ET SUIVI D'EXPLOITATION (CSE)

L'unité Contrôle de Suivi de l'Exploitation (CSE) a pour missions :

- Assurer l'exploitation, l'administration et la surveillance niveau 1 du Système d'Information Hospitalier (SIH) des HCL et de ses clients
- Assurer l'exploitation, l'administration et la surveillance niveau 2 des composants métiers et infrastructure du SIH HCL et de ses clients dont l'Exploitation leur a été déléguée
- Piloter et coordonner l'infogérance d'exploitation
- Maintenir des interactions de qualité avec l'ensemble des équipes de la DSN, plus particulièrement les équipes Intégration et Industrialisation et les études pour l'exploitation du SIH HCL et de ses clients.
- Gestion de l'éditique

2 OBJET DE LA CONSULTATION ET DEFINITIONS

2.1 OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations d'édition, mise sous pli, insertion d'annexes et de routage de divers documents de gestion pour les Hospices Civils de Lyon.

Le marché intègre :

- La fourniture de consommables nécessaire à l'exécution de cette prestation.
- La post composition pour les documents de cette prestation.

2.2 DEFINITIONS

Nous entendons par le terme **éditique**, la production en masse de documents ayant une structure générale fixe et des champs variables en fonction du destinataire.

Le **routage** désigne l'ensemble des activités de préparation de courrier en grand nombre avant sa remise à un opérateur de service postal pour sa distribution finale, ou directement au client. Les trois grandes activités de préparation de courrier étant : le conditionnement, le tri et l'affranchissement.

Une **impression** est une typologie de document. Exemples : Bulletin de salaire, Loyer, (...)

Le terme **Hospimag** désigne la plate-forme logistique des HCL. Il s'agit du lieu principal de livraison des éditions, les caractéristiques logistiques sont fournies dans *l'Annexe 2 – Clauses logistiques*.

Les autres termes essentiels utilisés dans ce document sont les suivants :

- **CCTP** désigne le présent document.
- **Candidat, soumissionnaire**, désignent chacune des sociétés répondant à l'Appel d'Offre associé au présent CCTP.
- **Titulaire, prestataire** désignent la société retenue dans le cadre de cet Appel d'Offre.
- **SIH**, Système d'Information Hospitalier
- **DSN** : Direction des Services Numériques

2.3 PRESENTATION DU CONTEXTE

Depuis 2011, les HCL ont externalisé les prestations d'édition et de routage des documents de gestion produits par son système d'information.

Cette prestation s'est enrichie au cours des années et l'objet du présent CCTP est de retenir un fournisseur pouvant fournir des prestations équivalentes à compter de la fin du marché avec le titulaire actuel.

Les candidats noteront que ceci implique que le candidat mette à disposition, dès signature du marché, tous les moyens nécessaires pour que l'ensemble des prestations objets de la présente consultation puissent démarrer à la date notifiée par les HCL.

Aussi, outre la réalisation des prestations décrite ci-après, il est attendu du titulaire du marché une prestation d'accompagnement et d'aide au changement afin de mener à bien cette tâche. Il sera également demandé au titulaire du marché d'être force de proposition sur ce sujet. Les candidats décriront donc dans leur offre l'ensemble des moyens et outils dont ils disposent et qu'ils pourront mettre en avant pour aider les HCL à effectuer cette transformation majeure.

2.4 FOURNITURE ACTUELLE DU SERVICE

Le titulaire actuel fournit une prestation d'impression, de tri, de colisage et d'expédition de documents.

Il reçoit des fichiers (pdf ou textes) et assure l'impression sur le support demandé (papier blanc, recyclé, titres de paiement ...), il constitue ensuite des colis (enveloppes, cartons ...) afin de les confier à un transporteur pour acheminement au destinataire (plateforme logistique des HCL, destinataire final ...).

Pour certains documents, il est demandé au prestataire de réaliser directement l'affranchissement de pli pour un envoi postal au destinataire.

Les HCL assurent la production des documents, leur tri ainsi que leur mise en page.

3 SPECIFICATION TECHNIQUES DU BESOIN

3.1 CARACTERISTIQUES GENERALES

Il est demandé aux candidats la présentation d'un mémoire technique décrivant l'ensemble des moyens humains et matériels qu'ils mettront en œuvre pour la réalisation des prestations attendues.

Le titulaire a l'obligation de respecter cet engagement et d'assurer aux HCL les trois indicateurs de performances suivants :

- **Qualité** : le strict respect du bon de travail émis par les HCL et le suivi quantitatif et qualitatif de la prestation.
- **Confidentialité** : les fichiers communiqués sont la propriété des HCL. Ils sont strictement confidentiels et ne doivent en aucun cas être divulgués à une tierce personne.
- **Délai** : le respect des délais contractuels définis dans l'*Annexe 1 – Caractéristique des impressions*.

Les caractéristiques de chacune des Impressions sont décrites dans l'*Annexe 1 – Caractéristique des impressions*, ainsi que dans les fiches détaillées de certains traitements.

Par ailleurs, le titulaire devra présenter un outil ou portail de reporting permettant de visualiser en temps réel et par fichier la date et l'heure de réception des fichiers, la date et l'heure de livraison des impressions aux HCL ou au transporteur mandaté par les HCL, le volume des pages éditées, la cause du dysfonctionnement le cas échéant et l'état de stock des divers consommables nécessaires à la réalisation des prestations.

En cas de problème dans les fichiers reçus, ou de dysfonctionnement, le titulaire devra avertir dans les plus brefs délais les HCL, soit par e-mail, soit par téléphone.

3.2 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « EDITION »

Les fichiers à imprimer sont issus de divers logiciels métiers des HCL. Le détail de ces impressions est listé en *Annexe 1 – Caractéristique des impressions*.

Tous les fichiers sont transférés pour édition au format pdf par FTP sécurisé (File Transfert Protocole), ou via un autre canal sécurisé à la demande du titulaire selon une procédure automatisée.

Les HCL assurent les opérations de tri et de rapprochement sur les fichiers, ainsi que l'application des fonds de page et la transformation des fichiers au format pdf.

Les HCL fourniront dès la notification du marché un programme de commande définissant par impressions les dates de transfert des fichiers à éditer, la majorité de nos impressions sont préalablement ordonnancées et ceci sur une période d'un an.

Les impressions de type « Bulletins de salaire » seront éditées sur du papier recyclé au format A4, fourni par le titulaire (voir chapitre 5.1.3)

Les impressions de type « Avis de sommes à payer Patient » seront éditées à partir de papier au format A4 intégrant un pré-découpage au format « Titre Inter-bancaire de Paiement », fourni par le titulaire (voir chapitre 5.1.2).

Les impressions de type « Diverses » seront majoritairement éditées sur du papier blanc standard au format A4 fourni par le titulaire (voir chapitre 5.1.1).

Certaines impressions demanderont des actions manuelles suite à des bugs logiciel (Code OMR, contrôle de parité), problème de tri, etc., ...

Il est demandé au titulaire de signaler, dans les meilleurs délais, aux HCL toute anomalie constatée (problème de tri, format de fichier ...). Il se peut que certaines anomalies de tris se produisent de manière ponctuelle dans la

génération des fichiers, il sera à la charge du titulaire d'échanger avec les HCL afin de trouver une solution. Le titulaire devra être en mesure d'effectuer un tri, avec les outils dont il dispose, afin d'apporter une solution.

3.3 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « MISE SOUS PLI »

L'ensemble des enveloppes nécessaires seront fournies par le titulaire. Certaines de ces enveloppes devront porter une mention imprimée, ou un logo. La manière de réaliser cela est laissée libre à la convenance du titulaire (utilisation de la flamme postale, impression en ligne, achat d'enveloppes pré-imprimées, ...).

3.3.1 Bulletins de paie

Le titulaire devra obligatoirement être en mesure de lire et d'utiliser les codes OMR pour les opérations de mise sous pli des bulletins de paie.

Les options utilisées par le code OMR sont :

- Contrôle de parité
- Contrôle de séquentialité mod 7
- Insertion de plusieurs annexes

Le fonctionnement des codes OMR est décrit dans *l'Annexe 6 – Code OMR*

3.3.2 Autres documents

Le titulaire devra réaliser des mises sous pli standard en fonction des besoins des HCL.

Certains documents mis sous pli suivront un processus particulier, décrit dans les annexes :

Annexe 3 - Mise sous pli des ASP PASTEL

3.4 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « INSERTION D'ANNEXES »

Pour certaines impressions éditées et mises sous pli, il sera demandé au titulaire d'insérer un ou plusieurs documents en supplément.

Ces documents seront, soit des feuillets au format A4 soit des enveloppes au format « Titre Inter-bancaire de Paiement » (TIP).

Dans sa réponse technique, le titulaire devra indiquer aux HCL les limitations techniques qu'il rencontre à l'insertion d'annexes lors de la mise sous pli. Par exemple, le nombre de feuilles par enveloppes, le nombre d'annexes ajoutées hors du flux principal, difficultés à lire les codes de mise sous pli (codes OMR) ...

Il peut être également demandé au titulaire d'insérer des annexes déjà imprimées par les HCL. Dans ce cas, les HCL informeront en avance le titulaire qui devra fournir les modalités de mise sous pli et spécificité de la livraison (palette, film, format ...)

3.5 CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS « ROUTAGE »

Les plis à affranchir devront être remis au prestataire désigné par les HCL dédié à l'affranchissement de masse des courriers qui traitera l'acheminement jusqu'au destinataire final via la poste.

L'identification des plis à affranchir est précisé dans *l'Annexe 1 – Caractéristique des impressions*.

Les documents simplement édités et les plis non affranchis à destination des HCL devront être livrés à HOSPIMAG ou remis au prestataire désigné par les HCL.

Les impressions dites « urgentes » sont des documents extrêmement stratégiques qui intègrent un processus de gestion à flux tendu. Ces impressions devront être livrées à HOSPIMAG (offre de base) ou au prestataire désigné par les HCL dédié à l'affranchissement, dans un délai maximum de 24 heures après le transfert des fichiers au titulaire.

Les impressions dites « non urgentes » sont des documents dont le délai d'impression et de livraison varie entre 24h et 48h.

Certains documents déjà imprimés et livrés aux HCL, seront renvoyés au titulaire (après traitements par les HCL) pour être réintégré au flux de routage classique jusqu'au destinataire final. Voir *Annexe 4 - Flux éditique et Annexe 5 – Flux Tableau*.

3.6 CARACTERISTIQUES DE LA PRESTATION « ASSISTANCE TECHNIQUE »

Dans les cas où les HCL sont dans l'incapacité de fournir au titulaire des fichiers « prêts à éditer », il sera demandé au titulaire de fournir une prestation d'assistance technique qui consistera à formater les fichiers bruts.

3.7 CARACTERISTIQUE DE LA PRESTATION « LIVRAISON »

Lorsque le titulaire livre des impressions aux HCL, il devra les acheminer à la plateforme logistique des HCL « HOSPIMAG » (voir adresse *Annexe 2 - Clauses logistiques*). Chaque impression sera conditionnée de manière à ce qu'aucune opération de reconditionnement ne soit demandée à la plateforme logistique HOSPIMAG.

3.8 SPECIFICATIONS QUANTITATIVES

Les quantités estimatives de consommation sont indiquées dans l'*Annexe 1 - Caractéristique des impressions* du CCTP. Celles-ci sont définies par document et recouvrent un besoin annuel.

Ces estimations sont fournies à titre indicatif et pourront varier pendant l'exécution du marché.

Des projets de dématérialisation sont à l'étude et pourront fortement impacter le volume de fichier à imprimer.

3.9 SPECIFICATIONS QUALITATIVES

Les HCL demandent à ce que le traitement de ses fichiers, qui présentent des spécificités fortes et un caractère confidentiel, soit assuré par du personnel qualifié, formé, sensibilisé et familier avec les chaînes de traitements spécifiques.

Le titulaire devra inclure à sa réponse des éléments chiffrés de ses effectifs faisant apparaître le taux de remplacement de son personnel (turn-over) ainsi que la proportion d'intérimaires et d'embauchés, ainsi qu'un extrait des clauses de confidentialité en application dans sa structure.

4 COMMANDE, CONDITIONNEMENT, LIVRAISON

4.1 COMMANDE

Dès la notification du marché, les HCL adresseront au titulaire les différentes impressions sous différents formats afin de procéder à des tests d'édition. Le transfert des fichiers sera accompagné d'un bon de travail test, qui décrit la nature des prestations à réaliser.

Le titulaire a l'obligation de soumettre à validation aux HCL, les épreuves réalisées à l'issue des tests. Les HCL valideront ces épreuves, le cas échéant, en adressant en retour les bons à tirer signés.

Les HCL adresseront les bons de travail et les impressions au titulaire dès la validation en fonction de leurs besoins tout au long de l'exécution du marché. Il y aura un bon de travail par impression.

4.2 EMBALLAGES & CONDITIONNEMENT

Les emballages, qu'ils soient individuels ou collectifs, sont de type perdu.

Ils présenteront un degré de résistance et de solidité suffisant pour supporter sans dommage la manipulation dont ils feront l'objet lors des différentes phases de transport et de manutention.

Les emballages devront être étiquetés de façon à **faire apparaître de manière très lisible un descriptif** en français du contenu, des quantités et de l'établissement destinataire.

Les impressions devront être conditionnées par paquets en fonction des besoins des HCL, qui seront communiqués avant l'impression.

Les impressions devront être conditionnées et l'adresse du destinataire devra figurer clairement afin qu'il n'y ait pas d'opérations de reconditionnement ou de tri pour l'envoi au destinataire.

4.3 DELAIS DE LIVRAISON

Les délais de livraison sont définis par impression dans l'annexe 1 « Caractéristique des impressions » du CCTP.

4.4 CONDITIONS DE LIVRAISON

Les marchandises livrées doivent impérativement être accompagnée d'un état récapitulatif indiquant les éléments suivants :

- Volume édité
- Nombre de plis (dans le cas où les documents seront mis sous pli)
- Nombre d'annexes insérées (le cas échéant)

Concernant le suivi des plis affranchis et remis au prestataire désigné par les HCL, un document de contrôle devra parvenir à HOSPIMAG. Il précisera la date de routage et le nombre de plis.

Le titulaire veillera à respecter la clause logistique définie dans l'annexe 2 « Clauses logistiques » du CCTP.

4.5 EVOLUTIONS A PREVOIR

Dans sa réponse, le candidat indiquera la faisabilité de l'évolution suivante « bascule de l'utilisation des codes OMR vers des codes datamatrix (ou autre QR Code) ». Cette évolution pourra être mise en œuvre soit en début de marché soit en cours de marché.

Pendant la durée du marché, le titulaire devra faire des propositions aux HCL afin d'améliorer, moderniser les chaînes d'éditions.

5 CONSOMMABLES

Le titulaire fournira l'ensemble des consommables nécessaires à la réalisation des prestations objet de la consultation. Le titulaire est en charge de veiller à la gestion des stocks de ces consommables afin d'éviter toute rupture dans le traitement des impressions.

Le titulaire devra proposer un système permettant aux HCL d'avoir une vision rapide de l'état des stocks pour chacun des produits concernés.

Les caractéristiques techniques des consommables proposés serviront à l'analyse de la valeur technique de l'offre, entre autres dans sa dimension écoresponsable.

5.1 PAPIERS

Il est demandé trois types de papiers :

5.1.1 Papier A4 standard

Il s'agit du support principal, utilisé pour la majorité des impressions. Le candidat choisira le papier le plus adapté et présentant un bon rapport qualité/prix.

Le candidat précisera dans son offre la/les références de papier utilisé. Dans l'idéal ces papiers devront répondre à des critères « environnementaux » :

- Être dotés d'un ou plusieurs labels garantissant que leur cycle de production répond à des critères écologiques strictes (exemples de label souhaités : Fleur Européenne, Cygne Nordique).
- Être issus de forêts gérées durablement. Cette gestion devra également être garantie par une certification (exemples : PEFC, FSC).

Le candidat devra inclure à sa réponse un échantillon de ce consommable.

5.1.2 Papier « Titre Interbancaire de Paiement »

Utilisé pour les impressions de type « avis de somme à payer patient », ce papier intègre un encart prédécoupé au format TIP.

Le choix est laissé au titulaire quant à la modalité d'approvisionnement de ce papier (achat de papier prédécoupé, micro perforation en ligne, ...)

Hormis les aspects liés à la prédécoupe, ce papier devra présenter les mêmes caractéristiques que le papier standard.

Le candidat devra inclure à sa réponse un échantillon de ce consommable.

5.1.3 Papier A4 recyclé

Ce papier sera utilisé de manière systématique pour les impressions de type « Bulletins de salaire » mais pourra également servir pour d'autres impressions ponctuelles.

Il s'agit d'un choix de communication des HCL, le caractère recyclé du papier doit être apparent dans sa couleur.

Les papiers à indice de blancheur trop élevé sont à proscrire. Les indices de blancheur cible sont :

- Indice de blancheur ISO cible 80 %
- Indice de blancheur CIE cible 90

Le candidat précisera dans son offre la/les références de papier utilisé. Ces papiers seront dotés de labels (type ange bleu) garantissant que leur cycle de production répond à des critères écologiques stricts et présenteront un taux de fibre recyclé proche de 100%.

Le candidat devra inclure à sa réponse un échantillon de ce consommable.

5.1.4 Papier à étiquettes

Ce papier sera utilisé pour les impressions d'étiquettes autocollantes. Il s'agit d'impression de codes-barres. Les planches d'étiquettes sont au format A4.

Trois types de formats d'étiquettes sont utilisés, les planches de 16, de 24 et de 65 étiquettes.

5.2 ENVELOPPES

Différents formats d'enveloppes pourront être utilisés pour la réalisation des prestations.

Toutes ces enveloppes devront, idéalement, répondre au descriptif ci-dessous :

Pour les enveloppes blanches, le papier doit présenter des caractéristiques de blancheur s'approchant des indicateurs suivants :

- Indice de blancheur ISO cible : 95 %
- Indice de blancheur CIE cible : 145

Le papier utilisé dans la fabrication des enveloppes doit répondre aux mêmes critères « environnementaux » que le papier standard :

- Être dotés d'un ou plusieurs labels garantissant que leur cycle de production répond à des critères écologiques strictes (exemples de label souhaités : Fleur Européenne, Cygne Nordique).
- Être issus de forêts gérées durablement. Cette gestion devra également être garantie par une certification (exemples : PEFC, FCS).

Les enveloppes pourront être en papier recyclé.

Pour tous les produits intégrant une fenêtre, la qualité du papier composant cette dernière devra également être indiquée.

A l'exception des enveloppes au format TIP, toutes les enveloppes devront être mécanisables.

Les principaux formats utilisés sont :

- Enveloppes au format DL
- Enveloppes au format C5
- Enveloppes au format C4
- Enveloppes au format TIP

Certaines impressions nécessitent une impression sur les enveloppes. Ceci sera précisé au titulaire au fur et à mesure du déroulement du marché, mais on peut estimer le besoin à :

- 500 000 enveloppes portant la mention « CONFIDENTIEL » (format DL, utilisés pour la fiche de paye)
- 300 000 enveloppes portant la mention « TIP » (format TIP).

Le candidat devra inclure à sa réponse un échantillon de ce consommable.