CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Collecte, remise, affranchissement et routage de courriers et colis

« Accord-cadre n°2025.SG.082 »

Pouvoir adjudicateur
OPCO Santé– Direction Environnement de Travail, Immobilier et RSE 31 rue Anatole France 92309 LEVALLOIS-PERRET Site internet : https://www.opco-sante.fr

Accord-cadre établi en application du Code de la commande publique en vigueur

La procédure de consultation utilisée est la suivante :
Marché à procédure adaptée passé en application de l'article R.2123-1 du Code de la commande publique.

Table des matières

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 3

ARTICLE 2. PROCEDURE ET FORME DE MARCHE 4
I. Procédure applicable 4
II. Forme **du marché public** 4
III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS 4
Décomposition du marché 4
Montant, quantités et répartition [POUR LES ACCORDS-CADRE] 5

ARTICLE 3. OBJET ET CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHE 5
I. Objet du marché 5
II. Dispositions communes des lots 5
1. Service après-vente, réclamations 5
2. Critères environnementaux, sociaux, éthiques 8
2.1 Critères environnementaux 8
2.2 Engagements sociaux 9
2.3 Engagements éthiques et de gouvernance 9
3. Responsabilité des plis et des colis 10
4. Formation aux outils du Titulaire, support technique et assistance 10
4.1 Formation des administrateurs 10
4.2 Formation des utilisateurs 10
4.3 Modalités d'organisation 11
4.4 Support technique et assistance 11
5. Plan de Continuité d'Activité et documents requis 12
III. Dispositions spécifiques des lots 12
Lot 1 : Affranchissement et routage de courrier (hors Île-de-France) 12
Lot 2 : Collecte, remise, affranchissement et routage de courrier (IDF) – Marché réservé (EA / ESAT) 14
Lot 3 : Collecte et remise de courrier (hors IDF) 15
Lot 4 : Collecte, remise, affranchissement et routage de colis 16
IV. Évaluation de la prestation 17

Article 4. MODALITÉ DE DEPLOIEMENT 17
I. Réunion de lancement et point annuel 17
II. Lieu d'exécution 18
III. Démarrage des formations – outil(s) du titulaire 18
IV. Interlocuteur dédié 18

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières a pour objet la description détaillée des prescriptions techniques attendues pour l'exécution du marché.

Les prestations réalisées doivent être conformes aux stipulations du présent document.

1. Présentation

Suite à l'agrément donné par le Ministère du Travail le 1er avril 2019, l'OPCO Santé est l'opérateur de compétences du secteur privé de la santé. L'OPCO Santé est un Pouvoir adjudicateur au sens de l'article L.1211-1 2° du Code de la commande publique.

L'OPCO Santé, comprend 4 secteurs :

- **Le secteur sanitaire, médico-social et social privé à but non lucratif :** ce secteur rassemble les conventions collectives suivantes CCN 51, CCN 66, CCN 65, CCN des centres d'hébergement etde réinsertion sociale, CCN Unicancer et l'Accord d'entreprise Croix Rouge Française.
- Ce secteur compte 7 100 associations, fondations, congrégations qui emploient 888 500 salariés et accompagnent 108 000 travailleurs handicapés d'ESAT.
- **Le secteur de la santé au travail interentreprises** : Ce sont 173 services répartis nationalementqui emploient 19 100 salariés.
- **Le secteur de l'hospitalisation privée** qui rassemble les établissements privés de santé, les cliniques et hôpitaux privés et les acteurs privés français regroupant les EHPAD, Résidences Services Seniors et de soins à domicile…, qui emploient au total 255 570 personnes dans 2 800 établissements.
- **Le secteur du thermalisme ayant rejoint l'hospitalisation privée**, qui compte 93 entreprises et emploient 5 000 salariés.

Les missions de l'OPCO Santé sont les suivantes :

- Assurer le financement des contrats d'apprentissage et de professionnalisation, selon les niveaux de prise en charge fixés par les branches professionnelles ;
- Apporter un appui technique aux branches professionnelles, notamment, pour établir la Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) des secteurs d'activités qu'elles couvrent et les accompagner dans leur mission de certification ;
- Assurer un service de proximité au bénéfice des très petites, petites et moyennes entreprises, permettant d'améliorer l'information et l'accès des salariés de ces entreprises à la formation professionnelle ;
- Accompagner ces entreprises dans l'analyse et la définition de leurs besoins en matière de formation professionnelle, notamment au regard des mutations économiques et techniques de leur secteur d'activité.
- Promouvoir les modalités de formations issues de la Réforme, et précisées par décret, auprès des entreprises, c'est-à-dire la possibilité de réaliser les actions tout ou en partie à distance, ou en situation de travail.

2. Contexte du marché

Afin de garantir une meilleure gestion budgétaire et d'améliorer l'efficacité opérationnelle, l'OPCO Santé

lance une procédure pour optimiser les coûts d'expédition du courrier et des colis.

Le présent marché vise donc à sélectionner un ou plusieurs fournisseurs capables de répondre aux besoins diversifiés en matière d'expédition de courriers et colis, en offrant des services de qualité, conformes aux exigences et standards de l'OPCO Santé, notamment : la dématérialisation, l'affranchissement, le routage, la collecte, la remise, la sécurisation des colis sensibles.

ARTICLE 2. PROCEDURE ET FORME DE MARCHE

I. Procédure applicable

Le présent marché public est passé selon une procédure adaptée, conformément aux dispositions de l'article R.2123-1 du Code de la commande publique. Les prestations concernées sont en effet considérées comme des services sociaux et autres services spécifiques.

II. Forme du marché public

Le présent marché public est passé sous forme d'un accord-cadre à bons de commande multi-attributaires (ci-après « l'accord-cadre »).
Conformément aux dispositions des articles L.2125-1-1°, R.2162-1 à R.2162-6, R.2162-13 et R.2162-14 du Code de la commande publique, l'accord-cadre ne fixe pas le montant minimum, il prévoit un montant maximum de **495 000 € HT (quatre cent quatre-vingt-quinze mille euros hors taxes)** pour l'ensemble des lots, pour la durée totale de l'accord-cadre.

La classification principale conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) pour le présent accord-cadre est :

Code CPV principal :	64100000-7 : Services postaux et services de courrier
Code CPV supplémentaire :	64113000-1 : Services postaux relatifs aux colis

III. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Décomposition du marché

Le marché se décompose en 11 lots géographiques définis ci-dessous :

N° du Lot	Intitulé du lot	Nombre d'attributaires maximum
1	Affranchissement et routage de courrier – hors marché réservé (lot 2)	**1 attributaire**
2	Collecte, remise, affranchissement et routage de courrier (IDF) – marché réservé (EA / ESAT)	**1 attributaire**
3	Collecte et remise de courrier (hors IDF)	**1 attributaire**
4	Collecte, remise, affranchissement et routage de colis	**1 attributaire**

Le Pouvoir adjudicateur sélectionne pour chaque lot 1 (un) attributaire qui a obtenu la meilleure note du classement.

Dans le cas où des candidats se positionnent sur plusieurs lots, les offres pour chaque lot doivent être

autonomes les unes par rapport aux autres, tant techniquement que financièrement.

Le Titulaire peut être attributaire d'un ou plusieurs lots, et le cas échéant de tous les lots. Il est possible pour le Titulaire de constituer un groupement afin de couvrir l'ensemble des territoires composant le lot.
Les opérateurs économiques sont autorisés à candidater en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un groupement. Les opérateurs économiques peuvent candidater avec un maximum de 2 (deux) candidatures.

Montant, quantités et répartition [POUR LES ACCORDS-CADRE]

Conformément aux dispositions des articles R.2121-8 et R.2162-4 du Code de la commande publique, l'accord-cadre ne fixe pas de montant minimum mais un montant maximum sur toute la durée de l'accord-cadre comme suit :

N° lot	Objet du lot	Montant maximum
1	Affranchissement et routage de courrier – hors marché réservé (lot 2)	106 000 €
2	Collecte, remise, affranchissement et routage de courrier (IDF) – marché réservé (EA / ESAT)	46 000 €
3	Collecte et remise de courrier (hors IDF)	127 000 €
4	Collecte, remise, affranchissement et routage de colis	216 000 €

Les estimations sont basées sur les consommations passées et ne constituent en aucun cas un engagement minimum ou maximum de commande.

ARTICLE 3. OBJET ET CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHE

I. Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de collecte, d'affranchissement, de remise en centre de tri, d'acheminement, de distribution et de suivi du courrier et des colis pour les besoins de l'OPCO Santé.
Les prestations comprennent notamment la prise en charge des plis et colis sur les différents sites de l'OPCO Santé, ou des fournisseurs OPCO Santé (lot 4 colis), leur affranchissement selon les tarifs en vigueur et les catégories postales applicables, leur remise aux opérateurs de distribution compétents, ainsi que l'ensemble des prestations accessoires nécessaires à la bonne exécution du marché.
Les missions du titulaire visent notamment à optimiser le coût de l'affranchissement et les délais d'acheminement du courrier et des colis tout en assurant une qualité de suivi des prestations et une fiabilité exemplaire lors de la réalisation, suivant les spécifications techniques figurant au présent CCTP.

II. Dispositions communes des lots

1. Service après-vente, réclamations

Le titulaire met en place un dispositif structuré de service après-vente (SAV) permettant la prise en charge rapide, traçable et efficace de toute réclamation relative à l'exécution des prestations (courrier et colis, selon le lot concerné).

À ce titre, il désigne :
- un interlocuteur unique dédié (et son suppléant),
- joignable par téléphone et messagerie électronique,
- disponible aux horaires d'exploitation définis contractuellement.

Le titulaire garantit la continuité du service SAV, y compris en cas d'absence de l'interlocuteur principal.

1.1 Modalités de traitement des réclamations

Typologie des réclamations

Les réclamations peuvent porter notamment sur :
- Perte totale ou partielle de plis ou colis,
- Retard d'acheminement ou de distribution,
- Détérioration ou altération du contenu,
- Erreur de distribution (mauvais destinataire, retour injustifié),
- Défaut de traçabilité ou absence de preuve de dépôt / livraison,
- Non-respect des engagements contractuels (délais, conditions de sécurité, etc.).

De manière générale, les réclamations incluent toutes doléances liées au présent marché, connexes ou annexes.

Procédure de déclaration

Toute réclamation peut être transmise :
- Par email,
- Via un outil de suivi dédié (le cas échéant),
- Ou par tout autre canal formalisé proposé par le titulaire et accepté par l'acheteur.

Chaque réclamation donne lieu à :
- L'attribution d'un numéro unique de traitement,
- Un accusé de réception transmis au pouvoir adjudicateur dans un délai maximum de 24 heures ouvrées.

Délais de traitement

Le titulaire s'engage à respecter les délais suivants :
- Analyse initiale : sous 72 heures ouvrées,
- Réponse circonstanciée (diagnostic + actions correctives) : sous 7 jours ouvrés,
- Clôture du dossier : dans un délai maximum de 15 jours ouvrés, sauf cas complexe dûment justifié.

Gestion des colis et envois sensibles

En cas d'incident critique, notamment lorsqu'il concerne un colis ou un envoi sensible, **le titulaire met immédiatement en œuvre une procédure de gestion prioritaire** comprenant l'analyse de l'incident, la recherche des causes, la mise en sécurité de l'envoi lorsque cela est possible et l'information sans délai de

l'OPCO Santé.
Lorsque les colis sont transportés au moyen de dispositifs sécurisés de type LivingPackets ou de toute solution équivalente intégrant des capteurs connectés (IoT), toute anomalie détectée par ces équipements, telle qu'une ouverture non autorisée, un choc important, une rupture de parcours, une sortie de zone géographique définie ou toute autre alerte de sécurité, fait l'objet d'une notification automatique transmise à l'OPCO Santé qui la retransmet au titulaire. Cette notification doit comporter les informations disponibles relatives à l'incident, notamment sa nature, sa date et heure de survenance ainsi que les données de localisation associées.
Le titulaire s'engage à prendre en charge toute alerte de ce type dans les meilleurs délais et à transmettre à l'OPCO Santé un premier niveau d'information dans un délai maximal de quatre (4) heures ouvrées suivant la réception de l'alerte. Un compte rendu détaillé de l'incident, des investigations réalisées et des actions correctives mises en œuvre est ensuite communiqué dans le cadre du traitement de la réclamation.

Définitions

Dans le cadre du présent marché, est considéré comme **colis ou envoi sensible** toute expédition dont le contenu présente un caractère fragile, précieux, confidentiel ou stratégique, nécessitant la mise en œuvre de précautions spécifiques afin d'éviter tout risque de perte, de détérioration ou d'accès non autorisé.
À ce titre, peuvent notamment être considérés comme expédition sensibles :
- Les objets fragiles, tels que le matériel électronique ou tout équipement susceptible d'être endommagé lors du transport ;
- Les biens présentant une valeur financière significative, notamment supérieure ou égale à cinq cents euros hors taxes (≥ 500 € HT) ;
- Les documents confidentiels ou sensibles, tels que contrats, données à caractère personnel ou informations stratégiques ;

Est considéré comme un **incident de sécurité** tout événement susceptible de compromettre l'intégrité, la confidentialité, la disponibilité, la traçabilité ou la bonne exécution de l'acheminement d'un courrier ou d'un colis. Sont notamment considérés comme incidents de sécurité les pertes, vols, ouvertures non autorisées, détériorations, erreurs de distribution, ruptures de chaîne de traçabilité, anomalies de géolocalisation, ainsi que toute alerte émise par les dispositifs de sécurisation ou de suivi utilisés dans le cadre du marché.

L'OPCO Santé veillera à assurer les colis ou envois sensibles en fonction de la nature déterminée par l'expéditeur.
Le Titulaire veillera quant à lui à respecter les obligations du présent document en fonction de la nature des expéditions.

1.2 Modalités d'indemnisation et garanties

Le titulaire précise de manière détaillée :
- Les conditions d'indemnisation en cas de perte, vol ou détérioration,
- Les barèmes de remboursement (forfaitaires ou déclaratifs),
- Les délais de prise en charge financière,
- Les modalités de justification (preuves, valeur déclarée, etc.).

Il indique également :

- Le niveau de couverture assuré (plafonds, assurances complémentaires),
- Les éventuelles options de garantie renforcée.

Les exclusions de garantie doivent être clairement identifiées et définies (mauvais conditionnement, cas de force majeure, etc.).

1.3 Dispositifs de sécurisation et prévention des incidents

Le titulaire décrit les solutions mises en œuvre pour limiter les incidents, notamment :
- Systèmes de traçabilité des flux (scan, tracking en temps réel),
- Dispositifs d'étiquetage spécifique (ex : mention "sensible", codes de sécurisation),
- Procédures de chaîne de contrôle lors des étapes critiques,
- Gestion des accès aux zones de traitement et de stockage,
- Formation du personnel aux exigences de qualité et sécurité.

Des solutions spécifiques doivent être proposées pour :
- Les envois sensibles ou dont la valeur dépasse 500 €,
- Les documents confidentiels,
- Les flux volumineux ou complexes.

En cas d'une ou plusieurs réclamations réalisées par le pouvoir adjudicateur, Le titulaire devra fournir au pouvoir adjudicateur le taux de perte annuel (colis, courrier selon le lot concerné) et le taux de remboursement des clients ayant subi un dommage identique.
Ces éléments feront pleinement partie de l'évaluation annuelle du titulaire qui sera réalisée par le pouvoir adjudicateur. En cas d'absence de communication de ces informations, le pouvoir adjudicateur pourra considérer qu'il existe un manque de maîtrise des flux logistiques ou de transparence de l'information, néfaste à la bonne réalisation des futures prestations.

2. Critères environnementaux, sociaux, éthiques

2.1 Critères environnementaux

<u>Exécution du marché</u>

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une démarche active de réduction de l'empreinte environnementale de ses prestations.
À ce titre, il devra justifier, pendant toute la durée du marché, des moyens mis en œuvre pour limiter les émissions de gaz à effet de serre liées aux opérations de collecte, de transport et de livraison.
Le titulaire s'engage notamment à respecter les objectifs minimaux suivants :
- Disposer d'une flotte composée d'au moins **25 % de véhicules à faibles émissions** (électriques, hybrides rechargeables, GNV ou équivalent) affectés aux prestations objet du marché ;
- Assurer que **25 % minimum des tournées réalisées en zone urbaine dense** puissent être effectuées au moyen de solutions de mobilité douce ou à faibles émissions (vélo cargo, véhicule électrique léger, livraison à pied ou dispositif équivalent) lorsque les contraintes opérationnelles le permettent ;
- Former ou sensibiliser **au moins 50 % des conducteurs intervenant sur le marché à l'écoconduite** ;

- Mettre en œuvre des **outils d'optimisation des tournées** visant à réduire les distances parcourues à vide et à favoriser la mutualisation des flux.

Le titulaire transmettra, à première demande du pouvoir adjudicateur, tout justificatif permettant de démontrer le respect de ces engagements.

Gestion des ressources, des consommables et sobriété numérique

Afin de réduire l'impact environnemental des prestations, le titulaire privilégie :
- L'utilisation de papiers issus de filières certifiées PEFC, FSC ou équivalentes ;
- L'utilisation d'emballages recyclés ou recyclables à hauteur d'au moins **50 % des consommables utilisés dans le cadre du marché** ;
- Les solutions de conditionnement limitant les volumes transportés et la production de déchets ;
- Les alternatives aux emballages plastiques lorsque celles-ci sont compatibles avec la protection des envois ;
- Les dispositifs visant à limiter les consommations énergétiques liées aux prestations et aux outils numériques mis à disposition de l'OPCO Santé.

Le titulaire communique annuellement à l'OPCO Santé un bilan synthétique des actions mises en œuvre au titre de ses engagements environnementaux.

2.2 Engagements sociaux

Le titulaire démontre son engagement en faveur :
- De conditions de travail conformes à la réglementation (santé, sécurité, temps de travail),
- Du développement des compétences et de la formation des personnels,
- De l'égalité professionnelle et de la diversité.

Il met en œuvre des actions concrètes visant à :
- Favoriser l'emploi de personnes en situation de handicap,
- Soutenir l'insertion ou la réinsertion professionnelle (partenariats, clauses sociales, etc.),
- Garantir un encadrement adapté des personnels intervenant sur le marché.

Dans le cadre des lots réservés (EA/ESAT), le titulaire justifie du respect des obligations spécifiques associées.

2.3 Engagements éthiques et de gouvernance

Le titulaire s'engage à adopter des pratiques responsables en matière de gouvernance, notamment :
- Transparence des pratiques commerciales,
- Lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts,
- Respect des règles de concurrence.

Il garantit également :
- La traçabilité des flux et prestations,
- La disponibilité d'informations fiables sur ses processus liés à l'exécution des prestations du présent marché.

Il précise les dispositifs internes de contrôle et d'audit permettant de s'assurer du respect de ces engagements.

3. Responsabilité des plis et des colis

Le titulaire assume l'entière responsabilité des plis et colis qui lui sont confiés dès leur prise en charge sur les sites de l'OPCO Santé, ou des fournisseurs OPCO Santé (lot 4 colis), et ce jusqu'à leur remise effective aux opérateurs de distribution ou aux destinataires finaux.

Il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires afin d'éviter toute perte, détérioration, altération ou vol, notamment au cours des phases de collecte, de transport, de stockage, de traitement et de distribution.

Ces mesures incluent notamment, sans que cette liste soit exhaustive :

- La sécurisation des zones de stockage ;
- La traçabilité des flux ;
- La mise en place de procédures de contrôle interne ;
- La formation du personnel aux exigences de sécurité et de confidentialité.

Toute anomalie constatée, qu'il s'agisse d'une perte, d'un retard, d'une détérioration ou d'un incident de sécurité, devra être signalée sans délai au pouvoir adjudicateur et faire l'objet d'un traitement correctif documenté, incluant l'analyse des causes et les mesures mises en place afin d'éviter tout renouvellement.
Le titulaire demeure pleinement responsable des conséquences des incidents survenus dans le cadre de l'exécution du marché et s'engage à mettre en œuvre toutes les actions nécessaires afin d'en limiter les impacts.

4. Formation aux outils du Titulaire, support technique et assistance

4.1 Formation des administrateurs

La formation administrateur est destinée aux personnels de l'OPCO Santé chargés du pilotage, du paramétrage et du suivi des prestations.

Elle devra notamment couvrir :

- L'administration générale de la solution ;
- Le paramétrage des comptes et des habilitations ;
- La gestion des profils utilisateurs ;
- L'exploitation des outils de reporting et de suivi ;
- Le traitement des incidents et des réclamations ;
- Les fonctions d'extraction et d'export des données ;
- La consultation des historiques et des éléments de traçabilité ;
- Les bonnes pratiques de sécurité et de protection des données.

Le titulaire remettra les supports de formation correspondants ainsi que toute documentation nécessaire à l'administration de la solution.

4.2 Formation des utilisateurs

La formation utilisateur est destinée aux collaborateurs de l'OPCO Santé amenés à utiliser les fonctionnalités opérationnelles de la solution.

Elle devra notamment couvrir :

- La création et le suivi des expéditions ;
- L'édition des étiquettes et documents associés ;
- L'utilisation des fonctionnalités de traçabilité ;
- La gestion des réclamations et demandes d'assistance ;
- L'utilisation des tableaux de bord et outils mis à disposition ;
- Les règles de sécurité applicables à l'utilisation de la solution.

La formation devra être adaptée au niveau des utilisateurs et permettre une prise en main rapide des outils.

4.3 Modalités d'organisation

Le titulaire proposera lors de la phase de démarrage du marché un plan de formation détaillant :

- Le contenu des formations ;
- Leur durée ;
- Les modalités pédagogiques retenues ;
- Le nombre maximal de participants ;
- Les supports remis aux bénéficiaires de la formation.

Les formations pourront être réalisées, à distance.

Le titulaire s'engage également à assurer toute session complémentaire rendue nécessaire par une évolution substantielle de la solution mise en œuvre ou par la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités impactant les utilisateurs ou les administrateurs.
Cette formation devra intervenir préalablement à la mise en production de la solution et être renouvelée à la demande de l'OPCO Santé en cas d'évolution significative des outils ou des usages.

4.4 Support technique et assistance

Le titulaire met à disposition de l'OPCO Santé un dispositif de support technique et d'assistance permettant d'accompagner les administrateurs et les utilisateurs dans l'utilisation des outils, plateformes, logiciels ou applications mis en œuvre dans le cadre du marché.

Ce dispositif d'assistance est accessible, à minima, pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi, hors jours fériés. Le titulaire précisera dans son offre les horaires de disponibilité du support ainsi que les modalités de contact proposées.

Le support technique devra être accessible au minimum par courrier électronique et par téléphone. Le titulaire pourra également proposer un portail d'assistance ou tout autre outil de gestion des demandes permettant d'assurer le suivi des sollicitations et la traçabilité des échanges.

Les demandes d'assistance pourront notamment concerner :

- Les difficultés d'accès ou de connexion à la plateforme ;
- Les dysfonctionnements techniques ;
- Les problèmes liés à la création, au suivi ou à la gestion des expéditions ;
- Les questions relatives à l'utilisation des fonctionnalités de la solution ;
- Les demandes d'accompagnement ou d'assistance ponctuelle des utilisateurs et administrateurs.

Toute demande d'assistance devra faire l'objet d'un accusé de réception ou de la création d'un ticket d'incident permettant d'en assurer le suivi jusqu'à sa résolution.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires afin de garantir la continuité du service d'assistance et à informer sans délai l'OPCO Santé de tout incident susceptible d'affecter la disponibilité de la plateforme ou des outils mis à disposition.
Le titulaire précisera dans son mémoire technique les niveaux de service proposés, les délais moyens de prise en charge des demandes ainsi que les modalités d'escalade mises en œuvre en cas d'incident majeur ou de dysfonctionnement bloquant.

Cette assistance est incluse dans les prestations du marché et ne pourra donner lieu à aucune facturation complémentaire pour l'OPCO Santé.

5. Plan de Continuité d'Activité et documents requis

Le titulaire remettra au démarrage du marché puis annuellement (si modification) :

- Un plan de continuité et de reprise d'activité ;
- Un organigramme opérationnel ;
- La description des moyens matériels mobilisés ;
- Les procédures de gestion des incidents ;
- Les indicateurs de qualité et de suivi des délais.

III. Dispositions spécifiques des lots

Lot 1 : Affranchissement et routage de courrier (hors Île-de-France)

1.1 Périmètre des prestations

Le présent lot concerne les prestations d'affranchissement et de routage de courrier pour les sites de l'OPCO Santé situés hors Île-de-France.

Les prestations comprennent notamment :
- L'affranchissement du courrier selon les tarifs en vigueur ;
- Le routage et le dépôt auprès d'un distributeur (type La Poste ou équivalent).

1.2 Obligations connexes

Gestion des adresses d'expédition

Pour chaque commande, l'OPCO Santé fournit au titulaire l'ensemble des adresses d'expédition :
- Soit sous format dématérialisé, sous la forme d'un fichier Excel ou CSV, PDF ou équivalent comprenant l'ensemble des destinataires ;
- Soit sous format matérialisé, sous la forme d'étiquettes ou d'enveloppes pré-imprimées.

Réception, enlèvement et stockage des documents à traiter

Pour chaque commande, le titulaire prend possession des documents à traiter selon les modalités

suivantes :

- Soit par réception dans ses locaux des exemplaires, en une ou plusieurs livraisons, ces documents pouvant être édités par les services de l'OPCO Santé ou par des imprimeurs ;
- Soit par enlèvement des documents dans les locaux de l'OPCO Santé, pour livraison dans les locaux du titulaire
- Soit par tout système dématérialisé (exemple : plateforme en ligne) permettant de transmettre fidèlement et de manière sécurisée, les données relatives aux plis à traiter.

Le titulaire assure le stockage physique des documents et en assume la responsabilité jusqu'à l'exécution complète de la commande, conformément à l'article 18.2 du CCAG-FCS.
Il veille à ce que les conditions de stockage garantissent l'intégrité des documents, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de protection contre toute détérioration.

1.3 Description des prestations attendues

Les prestations de routage peuvent être réalisées :

- avec adressage et affranchissement ;
- ou sans adressage ni affranchissement.

Les prestations concernent l'ensemble des documents émanant de l'OPCO Santé et couvrent l'ensemble des opérations nécessaires à leur préparation, leur conditionnement, leur affranchissement le cas échéant, ainsi que leur remise aux opérateurs de distribution.

Opérations de préparation et de conditionnement

Les opérations réalisées par le titulaire comprennent notamment :

- Le pliage mécanique ou manuel selon les caractéristiques des documents (notamment simple ou multipages) ;
- Le comptage des documents ;
- La mise sous enveloppe de documents de formats différents ;

Le titulaire devra être en mesure de fournir l'ensemble des supports nécessaires au conditionnement, notamment :

- Du film plastique biodégradable de type « home compost » mat, ou tout film équivalent écoconçu conforme aux réglementations en vigueur ;
- Des pochettes papier ;
- Des boîtes en carton ;
- Des tubes en carton.

Prestations avec adressage et affranchissement

Dans le cadre des prestations avec adressage et affranchissement, le titulaire assure :

- La saisie et le traitement informatique des fichiers d'adresses ;
- Le traitement des adresses au moyen d'un logiciel de type RNVP homologué (Restructuration, Normalisation, Validation Postale), permettant de garantir la conformité des adresses aux référentiels des opérateurs postaux ;
- La retranscription des adresses sur étiquettes autocollantes ou par impression directe (jet d'encre), avec une qualité d'impression adaptée ;
- L'adressage des supports ;

Le titulaire devra être en capacité d'assurer l'affranchissement avec les différents tarifs proposés par La Poste ou par tout autre opérateur postal autorisé, ainsi que d'intégrer toute évolution tarifaire intervenant au cours de la durée du marché, sans pouvoir revendiquer une quelconque modification tarifaire hors de ces coûts externes.

Pour chaque opération, le titulaire devra établir :

- Une facturation distincte relative aux opérations de routage et de transport ;
- Une facturation distincte relative aux coûts d'affranchissement.

Chacune de ces facturations devant comporter les éléments nécessaires à l'identification de la prestation concernée.

Le titulaire assure également :

- L'intégration des dépôts postaux (tarif général, offres industrielles type Destineo, paquets) ;
- Le dépôt au sein des centres de distribution ou auprès des organismes destinataires ;
- La production d'une preuve de dépôt attestant du nombre de courriers ou colis expédiés.

Livraison des documents

Le titulaire assure la livraison des plis traités.
Les livraisons peuvent être réalisées :

- Soit par les moyens propres du titulaire ;
- Soit par le recours à un transporteur, notamment pour les envois dont le poids est supérieur à trois (3) kilogrammes, pour les envois ne pouvant être acheminés par voie postale, ou pour les expéditions en volume important à destination de zones éloignées.

Les conditions tarifaires relatives aux opérations de livraison sont définies au Bordereau des Prix Unitaires.

1.4 Délais d'exécution et de livraison

Les délais de devis, d'enlèvement, d'exécution, de livraison et de restitution des reliquats s'appliquent conformément aux délais définis au chapitre 13.2 « Conditions particulières d'exécution des prestations » du CCAP.

Lot 2 : Collecte, remise, affranchissement et routage de courrier (IDF) – Marché réservé (EA / ESAT)

2.1 Périmètre des prestations

Le présent lot concerne la collecte, la remise, l'affranchissement et le routage du courrier pour les sites de l'OPCO Santé situés en Île-de-France, ce marché réservé aux entreprises adaptées ou aux ESAT.

2.2 Modalités de collecte

La collecte du courrier est réalisée hors week-end et jours fériés :

- Cinq (5) jours par semaine pour le site du siège social ;
- Trois (3) jours par semaine pour le site OPCO Santé – Ile de France.

Elle s'effectue selon des horaires définis conjointement entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur, afin de garantir la bonne articulation avec les contraintes d'exploitation des sites. **Ce point sera contractualisé par un avenant en début de marché.**

2.3 Obligations connexes

Gestion des adresses d'expédition

Pour chaque commande, l'OPCO Santé fournit au titulaire l'ensemble des adresses d'expédition :

- Soit sous format dématérialisé, sous la forme d'un fichier Excel ou CSV, PDF ou équivalent comprenant l'ensemble des destinataires ;
- Soit sous format matérialisé, sous la forme d'étiquettes ou d'enveloppes pré-imprimées.

Réception, enlèvement et stockage des documents à traiter

Pour chaque commande, le titulaire prend possession des documents à traiter selon les modalités suivantes :

- Soit par réception dans ses locaux des exemplaires, en une ou plusieurs livraisons, ces documents pouvant être édités par les services de l'OPCO Santé ou par des imprimeurs ;
- Soit par enlèvement des documents dans les locaux de l'OPCO Santé, pour livraison dans les locaux du titulaire
- Soit par tout système dématérialisé (exemple : plateforme en ligne) permettant de transmettre fidèlement et de manière sécurisée, les données relatives aux plis à traiter.

Le titulaire assure le stockage physique des documents et en assume la responsabilité jusqu'à l'exécution complète de la commande, conformément à l'article 18.2 du CCAG-FCS.
Il veille à ce que les conditions de stockage garantissent l'intégrité des documents, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de protection contre toute détérioration.

2.4 Description des prestations attendues

Les prestations incluent :

- L'affranchissement selon les tarifs postaux en vigueur ;
- Le routage ;
- La remise du courrier par tous moyens (type La Poste ou équivalent).

Le titulaire s'assure de la conformité des dépôts effectués auprès des opérateurs et de la bonne prise en charge des envois.

Lot 3 : Collecte et remise de courrier (hors IDF)

3.1 Périmètre des prestations

Le présent lot concerne les prestations de collecte et de remise de courrier pour les sites de l'OPCO Santé situés hors Île-de-France.

3.2 Modalités de collecte et de remise

La collecte du courrier est réalisée aux jours fixés par l'OPCO Santé, en fonction des sites concernés.
La collecte est assurée directement par le titulaire. La remise peut être assurée par un sous-traitant, sous réserve de la complétude des documents réglementaires requis, et notamment du formulaire DC4 le cas échéant.

3.3 Obligations connexes

Réception, enlèvement et stockage des documents à traiter

Pour chaque commande, le titulaire prend possession des documents à traiter selon les modalités suivantes :

- Soit par réception dans ses locaux des exemplaires, en une ou plusieurs livraisons, ces documents pouvant être édités par les services de l'OPCO Santé ou par des imprimeurs,
- Soit par enlèvement des documents dans les locaux de l'OPCO Santé, pour livraison dans les locaux du titulaire,
- Soit par tout système dématérialisé (exemple : plateforme en ligne) permettant de transmettre fidèlement et de manière sécurisée, les données relatives aux plis à traiter.

Le titulaire assure le stockage physique des documents et en assume la responsabilité jusqu'à l'exécution complète de la commande, conformément à l'article 18.2 du CCAG-FCS.
Il veille à ce que les conditions de stockage garantissent l'intégrité des documents, notamment en matière de sécurité, de confidentialité et de protection contre toute détérioration.

Lot 4 : Collecte, remise, affranchissement et routage de colis

4.1 Périmètre des prestations

Le présent lot concerne les prestations de collecte, d'affranchissement, d'acheminement, de distribution et de suivi de colis.

4.2 Outils et systèmes

Le titulaire met à disposition un logiciel ou une plateforme permettant :

- La génération des étiquettes d'expédition ;
- La compatibilité avec les boîtes « LivingPackets » ou toute solution équivalente permettant l'acheminement sécurisé des colis sensibles, de l'enlèvement à la livraison au destinataire final, en main propre.

Ce logiciel devra permettre un suivi des envois, une traçabilité des colis ainsi qu'un accès aux informations nécessaires pour les utilisateurs de l'OPCO Santé.

4.3 Modalités de collecte et de livraison

Les prestations comprennent :

- La collecte des colis à la demande ;

- La distribution à l'étage ;
- La remise contre signature.

Les modalités de livraison, les délais et les conditions d'affranchissement s'appliquent conformément aux règles communes définies pour les prestations de routage.
Le titulaire veille à garantir la sécurisation des colis, notamment en cas d'expédition de matériel sensible, et met en œuvre des dispositifs adaptés permettant d'assurer une remise au bon destinataire. La sécurisation des colis est réputée couvrir notamment la perte, le vol ainsi que les dommages qui pourraient être occasionnés lors de l'exécution des prestations.

En cas d'affrètement complexe, dont le poids ou le volume dépasserait le cadre habituel des prestations de transport, le titulaire appliquera ses tarifs au réel. Dans ce cas, un devis préalable devra être transmis au pouvoir adjudicateur et validé par celui-ci avant tout commencement d'exécution.

4.4 Clause particulière concernant les box « living packets » ou équivalent

Dans le cas d'utilisation de ces box sécurisées, le titulaire s'engage à ne pas détériorer l'écran par un collage d'étiquette ou inscription au marqueur. Tout manquement fera l'objet d'un signalement, en cas de répétition supérieur à 4/mois, des pénalités seront appliquées.

Le titulaire pourra être force de proposition concernant les solutions équivalentes quant à l'expédition de colis sensibles.

IV. Évaluation de la prestation

Les services techniques nationaux de l'OPCO Santé, en lien avec les services régionaux, entendent suivre de près la bonne exécution des prestations du présent dossier de consultation.
Pour information, un taux de satisfaction annuel minimum est attendu à 80%.
Ce taux est lié à l'évaluation du Titulaire est prévu à l'article 13.2 du CCAP. En cas de taux de satisfaction inférieur, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'appliquer des pénalités, voire le cas de résiliation prévu à l'article 22 du CCAP.

Il est vivement recommandé de fournir un Plan de Continuité d'Activité (PCA) dès l'offre. Le PCA a un caractère obligatoire <u>au démarrage du marché</u> (cf. article 3 II.5).

Article 4. MODALITÉ DE DEPLOIEMENT

Le prestataire ou le groupement sélectionné pourra être sollicité autant que nécessaire par les services techniques nationaux et régionaux de l'OPCO Santé pour mettre en œuvre les prestations. Dans cette configuration, l'acheteur de la prestation est l'OPCO Santé.

I. Réunion de lancement et point annuel

Une réunion de lancement sera organisée dans un délai maximum de 30 jours à compter de la notification du marché.
Elle aura pour objet :

- le retour sur les éléments constitutifs du marché, de l'équipe projet OPCO Santé ;
- la définition des modalités de coordination et de reporting.

Un **point annuel d'avancement** sera organisé afin :

- d'évaluer globalement la réalisation des prestations et la satisfaction du pouvoir adjudicateur,
- d'analyser les indicateurs d'activité et de performance,
- d'identifier les ajustements nécessaires pour la période suivante.

II. Lieu d'exécution

L'article 13.1 « Conditions générales d'exécution des prestations » du CCAP précise les modalités.

Pour rappel, le titulaire doit être en mesure de délivrer, au plus près des sites de l'OPCO Santé, sur la totalité du périmètre du lot pour lequel il est habilité, l'ensemble des prestations dont il est titulaire.

III. Démarrage des formations – outil(s) du titulaire

Le démarrage des éventuelles formations aux outils du titulaire pourra avoir lieu dès notification du marché. A ce titre, le prestataire devra fournir un calendrier prévisionnel des formations lors de la réunion de lancement, hors vacances scolaires dans la mesure du possible.

IV. Interlocuteur dédié

Le titulaire veillera à respecter les dispositions prévues à la présente consultation, notamment au CCAP article 12.2 « interlocuteur dédié » et 18.1.2 « obligation de moyens renforcés ».