AGENCE DE L'EAU LOIRE - BRETAGNE



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (C.C.T.P.)

AGENCE DE L'EAU LOIRE BRETAGNE

9 Avenue Buffon
CS 36339
45063 ORLEANS CEDEX 02

SOLUTION DE GESTION, D'IMPRESSION ET D'ENVOI DE COURRIERS MULTICANAL

Numéro de la consultation

26S021

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE L'AGENCE DE L'EAU LOIRE-BRETAGNE 3

ARTICLE 2 – OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES 4
2.1 Contexte du marché 4
2.2 Objet du marché 4

ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES MINIMUM DE LA SOLUTION DE GESTION DES COURRIERS (LRAR et courriers simples) 6
3.1 Gestion et envoi des courriers en masse et courriers égrenés (simples et recommandés) par voie postale 6
3.1.1 Mise en place organisationnelle et technique de la solution de gestion 6
3.1.2 Mise en place de la chaine de traitement des courriers 6
3.2 Solution de gestion et d'envois de courriers : organisation et pilotage - Délai d'exécution 6
3.2.1 Envoi des courriers en masse 6
3.2.2 Envoi des courriers égrenés 7
3.2.3 Impression, affranchissement et envoi des courriers 7
3.3 Traçabilité et suivi des envois de courriers 7
3.4 Intégration des données dans la GED 8
3.5 Gestion et archivage des documents papier et électroniques 9
3.5.1 Archivage des documents publiques 9
3.5.2 Documents originaux papier 9
3.5.3 Documents électroniques 9
3.6 La mise en place d'un convertisseur PCL to PDF via SFTP 10

ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES ENVIRONNEMENTALES 10

ARTICLE 5 – CONTROLE DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION 10

ARTICLE 6 - ANNEXE AU CCTP 10

ARTICLE 1 - PRESENTATION DE L'AGENCE DE L'EAU LOIRE-BRETAGNE

Établissement public de l'État à caractère administratif créé par la loi sur l'eau de 1964, l'agence de l'eau est chargée d'apporter aux élus et aux usagers, en collaboration avec les services de l'État, une vue d'ensemble des problèmes de l'eau et les moyens financiers qui leur permettent d'entreprendre une politique cohérente pour :

- lutter contre les pollutions,
- gérer la ressource en eau,
- préserver les milieux aquatiques.

Elle met en œuvre les objectifs prioritaires définis par le comité de bassin dans le cadre de programmes pluriannuels d'intervention. Tous les acteurs de la gestion de l'eau (collectivités, utilisateurs, administrations) sont représentés au sein du comité de bassin.

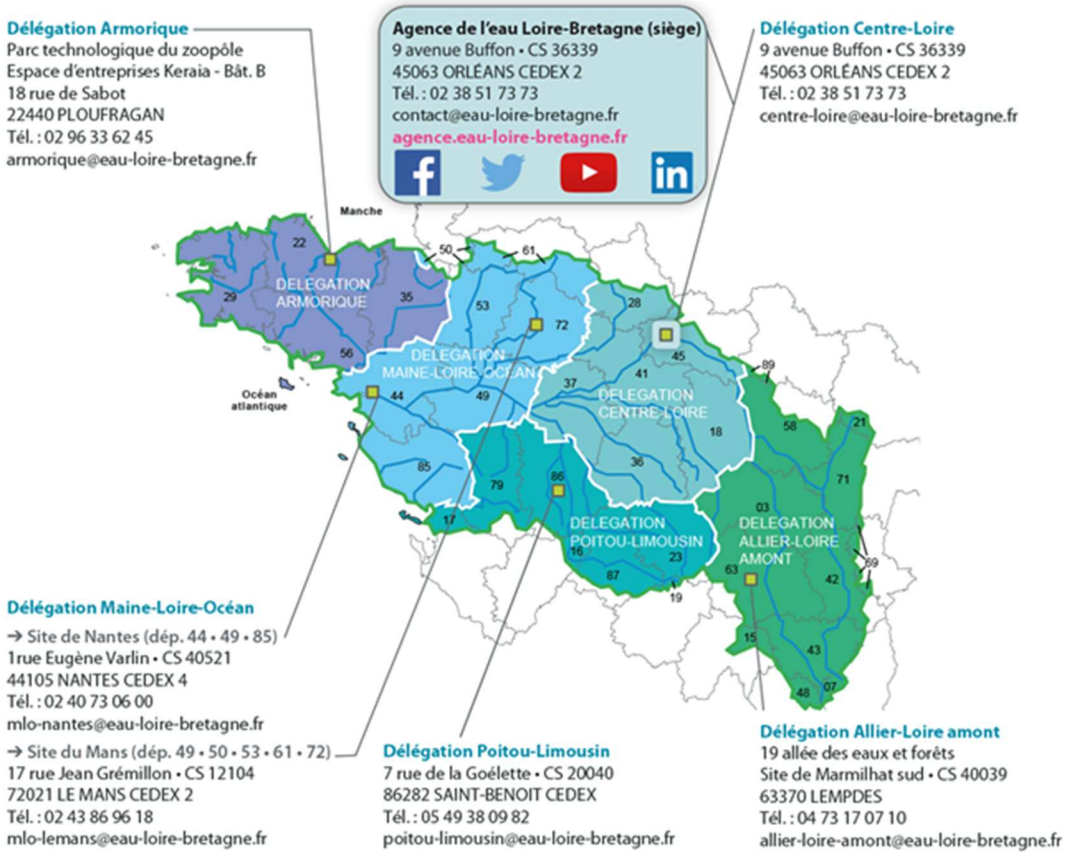
Les aides financières qu'elle apporte proviennent exclusivement des redevances perçues auprès des usagers de l'eau en fonction des pollutions rejetées et des prélèvements d'eau.

L'agence de l'eau Loire-Bretagne a son siège à Orléans - La Source et possède cinq délégations régionales (voir carte ci-après).

Elle intègre la qualité au cœur de ses métiers et est certifiée ISO 9001 : 2015 (Délivré par AB Certification – validité jusqu'au 14/07/2027.

Des sources de la Loire et de l'Allier jusqu'à la pointe du Finistère et à la baie de l'Aiguillon, le bassin Loire-Bretagne couvre 155 000 km², soit 28 % du territoire national métropolitain. Il concerne plus de 334 communautés de communes et plus de 6 800 communes, 8 régions et 36 départements en totalité ou en partie.

Le territoire de l'agence de l'eau Loire-Bretagne.



ARTICLE 2 – OBJET DU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

2.1 Contexte du marché

Tous les ans, l'agence de l'eau procède à une campagne de « déclaration des redevances » au 1er trimestre (mois de février) avec l'envoi en masse de courriers aux contribuables pour la collecte des redevances.

À la suite de cette campagne, les contribuables doivent retourner des documents dans un délai réglementaire, l'absence de retour à ces courriers déclenche l'envoi de courriers recommandés - *2 envois principaux de LRAR (Lettre Recommandée avec Accusé de Réception) au 2nd trimestre.*

Les envois de LRAR représentaient 21,90% du volume total des envois en 2022, 16% en 2023, 9,5% en 2024 et 5,3 % en 2025 (cf. Le tableau p.5).

2.2 Objet du marché

Dans le cadre de la campagne de « déclaration des redevances » du 1er trimestre de chaque année, l'agence de l'eau a besoin de la mise en place d'une solution de gestion de ces courriers permettant **l'organisation et le pilotage** des envois de courriers recommandés ou simples, massifiés ou égrenés.

Le présent marché a donc pour objet la mise en place d'une solution de gestion, d'impression et d'envoi de courriers par voie postale comprenant l'édition et l'envoi de ces courriers.

L'agence de l'eau a besoin également d'assurer le suivi et l'archivage de ces envois. Aussi, les prestations comprennent également :

- **la traçabilité et le suivi** de tous les « envois », par le biais d'un « fichier de suivi » qui sera envoyé à l'agence de l'eau *(valeur probatoire pour les LRAR – art.3.5.3 « documents électroniques »),*
- **l'intégration des données dans la GED (Gestion Electronique des documents)** *(dont la procédure est décrite à l'art.3.4 et un fichier de métadonnées est joint en annexe à ce CCTP pour les modalités d'intégration),*
- **l'archivage des documents – règles d'archivage des documents publics** *(certification Afnor NF 461 - modifiant la norme **NF Z42-013** – cf.art.3.5 du CCTP).*
- **la mise en place d'un convertisseur PCL (Printer Command Language – *langage d'impression*) to PDF via SFTP (Secure File Transfer Protocol - *protocole réseau standard pour le transfert sécurisé de fichiers entre les systèmes connectés*).**

Les impératifs du marché

La campagne de « déclaration des redevances » est soumise à des **délais réglementaires** d'exécution, il est donc essentiel de respecter les différents délais indiqués dans le présent cahier des charges techniques particulières *(cf. articles 3.2 à 3.5 du présent CCTP)* à savoir :

- le délai de traitement et présentation à l'agence du BAT (Bon A Tirer),
- le délai d'envoi des courriers sous pli,
- le délai de mise à disposition :
  - du fichier « suivi des retours des AR »
  - du fichier « traçabilité et suivi » des envois effectués, *(contenant tout le processus de d'envoi des courriers par lot),*
  - du fichier zippé « courrier envoyé AR» *(contenant toutes les preuves d'envoi),*
  - du fichier PDF « courrier envoyé simple »
  - des documents originaux archivés.

En raison de ces impératifs, des pénalités de retard sont prévues (voir le détail dans le CCAP – Cahier des Clauses Administratives et Particulières).

Volumétrie des courriers à envoyer

Elle est liée à la campagne de « déclaration des redevances » faite auprès des contribuables au 1er trimestre de chaque année.

Un 1er envoi de courrier en masse pour le paiement des redevances est envoyé avec des réponses attendues, l'absence de retour déclenche l'envoi des courriers LRAR dont le nombre est variable à chaque campagne.

La volumétrie des envois est difficile à estimer à cause du développement d'une plateforme mutualisée de transmission et de collecte de données. Aussi, à titre indicatif, ci-dessous la volumétrie liée aux 4 dernières années, se référer au tableau ci-dessous.

Bilan des envois de courriers de 2022 à 2025 et prévisions

Année	**Nombre total de courriers AR** envoyés via une solution de gestion du courrier	Pourcentage des courriers AR (*sur le volume total).*	**Nombre total de courriers simples** envoyés via une solution de gestion de courrier	Pourcentage des courriers simples (*sur le volume total).*	**Volume total** des courriers envoyés
Fréquence des envois	2 envois principaux au 2nd trimestre puis tout au long de l'année		1 envoi principal au 1er trimestre puis tout au long de l'année		
2022	2 403	21,90%	8 568	78,10%	10 971
2023	2 457	16,00%	12 897	84%	15 354
2024	3 634	9,50%	34 659	90,50%	38 293
2025	2 158	5,30%	37 905	94,7%	40 063
Total 2022/2025	10 652	10,20%	94 029	89,80%	104 681
Prévisions sur la durée du marché n°26S021	10 000	5,90%	160 000	94,10%	170 000

Fréquence de l'envoi des courriers recommandés

- **Deux envois principaux au second trimestre** de l'année civile puis au fil de l'eau.
  (mise en demeure en avril et taxation d'office en juin).

Fréquence de l'envoi des autres courriers (égrenés : courriers simples et recommandés)

- **Tout au long de l'année, au fil de l'eau** avec des volumes différents variant de 10 à 5 000 (poids des plis exclusivement inférieur à 20 g)
  - les données chiffrées sont fournies à titre indicatif *(ne constituent pas un engagement de la part de l'agence de l'eau Loire-Bretagne).*

ARTICLE 3 - CARACTERISTIQUES MINIMUM DE LA SOLUTION DE GESTION DES COURRIERS (LRAR et courriers simples)

3.1 Gestion et envoi des courriers en masse et courriers égrenés (simples et recommandés) par voie postale

3.1.1 Mise en place organisationnelle et technique de la solution de gestion

a) La réunion de démarrage

Une réunion de démarrage est prévue, en visioconférence, dans le mois qui suit la date de notification du marché, entre l'agence et les référents désignés par le titulaire du marché pour :

- planifier la période de test et de paramétrage des différents flux créés
- planifier les différentes périodes d'envois de masse et d'égrenés.

b) Les réunions de mise au point, de suivi du marché et de bilan

Une réunion annuelle se tiendra également dans le mois qui suit chaque reconduction.
Les réunions se feront en visioconférence.

Pour toutes les réunions (démarrage et annuelles), le prestataire rédigera un compte-rendu et le transmettra à l'agence de l'eau dans un délai de 15 jours calendaires.

3.1.2 Mise en place de la chaine de traitement des courriers

a) Réception des fichiers tests

Dès réception des fichiers tests, le titulaire devra, dans un délai de 2 mois maximum :

- procéder aux développements et tests nécessaires à la mise en place de la chaîne de traitement
- transmettre les résultats à l'agence de l'eau.

b) Traitement des « courriers égrenés »

Définition : « Des courriers égrenés, répondent à une même architecture/mise en forme et donc répondent à un seul flux ».
Le titulaire indiquera dans le bordereau de prix si ces courriers égrenés font l'objet d'une règle spécifique de traitement, entrainant un coût particulier (création d'un nouveau flux).

3.2 Solution de gestion et d'envois de courriers : organisation et pilotage - Délai d'exécution

3.2.1 Envoi des courriers en masse

Envoi du fichier par l'agence

L'agence met à disposition un fichier au format validé par le prestataire *(format pcl pour la majorité des éditions et de manière exceptionnelle en pdf)* sur un site de dépôt FTPS ou tout autre moyen équivalent décrit dans l'offre.

Si celui-ci est indisponible au moment du dépôt du fichier, le titulaire devra en informer l'agence dans la journée et proposer une solution alternative afin que le délai d'envoi soit respecté.

Bon à tirer (BAT) - procédure

A la réception du fichier, pour chaque envoi en nombre, le prestataire soumet à l'agence, **systématiquement avant toute expédition** :

- un BAT, issu de la chaîne de production
- le BAT doit être la copie conforme du document qui sera expédié
- le BAT sera scanné et adressé en pièce jointe à l'agence
- l'agence valide le BAT par retour de mail ou directement sur la plateforme de dépôt des fichiers transmis sous 2 jours ouvrés.

Délai d'envoi du BAT à l'acheteur

Le BAT devra être adressé à l'agence dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à partir de la mise à disposition du fichier par l'agence.

3.2.2 Envoi des courriers égrenés

Format des fichiers

Les formats des fichiers transmis relatifs aux courriers envoyés au fil de l'eau sont des fichiers docx, pdf, pcl.

Délai d'envoi

Les courriers devront être **expédiés dans un délai maximum de 2 jours ouvrés**.
Le candidat précisera la solution envisagée *(imprimante virtuelle ou tout autre moyen équivalent).*

3.2.3 Impression, affranchissement et envoi des courriers

Impression des courriers

L'**impression** de chaque document s'effectuera sur papier 80g, avec impression recto ou recto-verso, N/B, éventuellement multi-feuillets.

- le logo et le pied de page pourront être fournis :
  - soit dans le fichier mis à disposition pour impression
  - soit à part avec nécessité de fusion avec le fichier d'impression.

Mise sous pli, affranchissement et envoi des courriers

La **mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi** des courriers s'effectuera soit en lettre recommandée R1 systématiquement avec accusé de réception soit en courrier simple.

Délai de mise à disposition du fichier « suivi des retours AR »

Délai : **2 jours ouvrés après expédition**.

3.3 Traçabilité et suivi des envois de courriers

Le traitement en cours devra être consultable dès la validation de l'envoi, de manière sécurisée, par les agents disposant des codes d'accès.
Les plis devront être visualisables dans l'interface de consultation au moins pendant une période de 3 mois.

Organisation de la traçabilité et suivi des envois – Délai d'envoi des fichiers

Traçabilité envois

Afin d'analyser rapidement le retour des accusés de réception, le titulaire du marché enverra par messagerie, 1 fois par semaine, aux contacts de l'agence, un fichier exportable sous Excel comprenant les informations suivantes :

- numéro du dossier agence,
  (issu par exemple d'Aramis qui est une application métier spécifique aux agences de l'eau),
- numéro de l'interlocuteur,
  (issu du RIC qui est une application de gestion des interlocuteurs de l'agence de l'eau Loire-Bretagne)
- raison sociale de l'interlocuteur,
- adresse de l'interlocuteur,
- numéro de l'accusé de réception,
- date de l'envoi,
- état de l'accusé de réception
  (avis signé, lettre refusée, lettre non réclamée, PND, ...),
- date de présentation,
- date de retrait.

Délai de mise à disposition du fichier « traçabilité et suivi »

Délai maximum : **2 jours ouvrés après expédition**.

3.4 Intégration des données dans la GED

L'agence met à disposition un emplacement sur un serveur de dépôt *(dit serveur FTPS)* dans lequel le prestataire viendra déposer les fichiers à intégrer en GED.

Les documents de chaque pli envoyé - courriers de masse ou égrenés envoyés en recommandés ou en courriers simples - doivent être intégrés dans la GED de l'application métier redevances.

Procédure à suivre pour les plis envoyés

a) **Pour chaque pli envoyé en LRAR**
   - mise à disposition sur le site de dépôt d'un **fichier Zip** nommé à partir de la référence agence du dossier.

   Ce fichier comprend :
   - la preuve de dépôt de La Poste,
   - l'avis de réception signé,
   - le courrier envoyé.

b) **Pour chaque pli envoyé en courrier simple**
   - mise à disposition sur le site de dépôt d'un **fichier PDF** nommé à partir de la référence agence du dossier.

   Ce fichier comprend :
   - le courrier envoyé.

Délai de mise à disposition des fichiers ZIP et PDF (envoi des courriers AR et courriers simples)

Au maximum dans les 60 jours qui suivent le traitement de la commande.

Ces fichiers *(PDF, Zip ou autres)* seront accompagnés d'un fichier de métadonnées, ce dernier est décrit dans l'annexe au CCTP **« GUIDE_MASSImporter v1.6.doc »** qui donne les modalités de dépôt et de constitution du fichier de métadonnées.

Ce fichier guide est indispensable dans le cadre du respect des normes d'intégration dans la GED de l'agence de l'eau :

- il permet de ranger au bon endroit dans la GED le(s) fichier(s) du SAS (classement assuré),
- il va donner des propriétés au(x) document(s) pour permettre une meilleure qualification en cas de recherche *(index initialisé).*

3.5 Gestion et archivage des documents papier et électroniques

3.5.1 Archivage des documents publiques

Il s'agit de documents reçus dans le cadre d'une activité d'un établissement public, ils sont soumis aux règles des archives publiques.
La gestion des documents est soumise au référentiel de conservation de l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne *(archives départementales du Loiret - chapitre 4 relatif aux redevances).*

3.5.2 Documents originaux papier

Conservation des AR par le titulaire

- la conservation physique dans ses locaux,
- jusqu'au 31 décembre de la 3ème année qui suit l'envoi et les restituer à l'agence de l'eau.

Restitution de documents

En cas de contentieux sur un dossier, l'agence pourra demander, à tout moment, par courrier postal ou par mail, la restitution physique des documents.

A la fin du marché, l'agence pourra demander la restitution informatique de l'ensemble des documents sur CD (1 CD = 26 000 pages en moyenne).

Délai de transmission à l'agence des documents demandés

Si l'agence demande la transmission de documents originaux, le prestataire devra les transmettre dans un délai de **2 jours ouvrés**.

3.5.3 Documents électroniques

Leur archivage doit être à **valeur probante** afin de pouvoir constituer une preuve juridique, l'archivage doit donc répondre aux normes en vigueur.
L'archivage de certains documents, comme les LRAR, doit être à **valeur probatoire** afin de servir de preuve d'envoi en cas de besoin.

Archivage à valeur probante (constituant une preuve juridique) des documents publics

Les documents électroniques sont des copies des orignaux papier des courriers envoyés, l**eur archivage est à valeur probante**.
Ils doivent être donc établis et conservés dans des conditions de nature à conserver leur intégrité, afin d'assurer la pérennité de l'information et sa restitution.

Archivage à valeur probatoire (servant de preuve) des LRAR

Pour les envois de LRAR, l'archivage électronique comprend 3 éléments :

- le pli,
- la preuve de dépôt,
- l'accusé de réception signé.

Certification de l'archivage des documents publics

Une certification NF 461 délivrée par l'Afnor est obligatoire pour les archives publiques. Elle prend en compte la modification apportée à la norme NF Z42-013.

3.6 La mise en place d'un convertisseur PCL to PDF via SFTP

D'autres flux peuvent être externalisés : les avis de somme à payer et les titres de recettes émis (environ 20 000 courriers/an). Pour traiter ces flux, il est nécessaire d'intégrer dans la solution SFTP un convertisseur de fichier PCL en PDF afin de convertir ces flux au format PDF. D'un fichier PCL intégrant 500 courriers adressés aux redevables, le fichier PDF créé sera individuel (un courrier par redevable). Ceci permettra de faciliter le contrôle effectué par l'Agence Comptable et d'en assurer l'archivage électronique.

ARTICLE 4 – CARACTERISTIQUES ENVIRONNEMENTALES

Le titulaire doit utiliser du papier et des enveloppes présentant l'une des caractéristiques suivantes :
• papier recyclé
• papier éco-labellisé écolabel européen, NF environnement, Ange bleu ou équivalent
• papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé FSC (Forest Stewarship Council), PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification schemes) ou équivalent.
Le titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable du papier et des enveloppes dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

Le titulaire doit utiliser des encres permettant de réduire l'émission de composés organiques volatiles (COV) et/ou des poudres de toners contenant le moins de substances toxiques possible. Dans cette perspective, le titulaire privilégie les encres à base aqueuse ou des encres végétales.
D'une manière plus globale, le titulaire recourt à des produits ne contenant pas des substances dangereuses, facilitant la gestion des déchets et le recyclage. Il est attendu que les toners soient écolabellisés ou équivalent.
Le titulaire transmet, à la demande de l'acheteur, tous documents justifiant du caractère écoresponsable des encres et toners utilisés dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre.

ARTICLE 5 – CONTROLE DE L'EXECUTION DE LA PRESTATION

Pour mieux appréhender le processus et l'organisation mise en place, l'agence de l'eau s'octroie la possibilité de **visiter le(s) site(s) de production tout au long de l'exécution du présent marché.**

Le contrôle et le suivi des prestations se feront également par le biais des différentes réunions à mettre en place au cours de l'exécution (cf. art. 3.1.1 du CCTP).

ARTICLE 6 - ANNEXE AU CCTP

Annexe Guide Massimporter v.1.6