CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE PARIS
DEPARTEMENT ACHATS
21, rue Georges Auric – 75948 PARIS CEDEX 19

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

PIÈCE	CONSULTATION	PROCÉDURE
CCTP	**26-C-010**	**Mapa**

Établi en application du Code de la commande publique et du CCAG Fournitures Courantes et Services, relatif à :

Prestations de collecte, transport et livraison de colis, incluant un suivi dématérialisé de l'acheminement, à destination des professionnels de santé de la CPAM de Paris

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE **3**

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES ET MODALITES D'EXECUTION **3**

2.1 – ESTIMATION DE LA VOLUMETRIE 3
2.2 – DESCRIPTION DES COLIS 3
2.3 – ENLEVEMENT DES COLIS INDIVIDUELS 3
2.4 – DELAI D'EXECUTION 4

ARTICLE 3 – SYSTEME DE GESTION ASSOCIE **5**

3.1 – REALISATION DES DOCUMENTS D'EXPEDITION 5
3.2 – PESEE DES COLIS 5
3.3 – LA MISE A DISPOSITION DE L'OUTIL DE SUIVI DES COLIS 5

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHE

Les stipulations du cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent les prestations de collecte, de transport et de livraison de colis, incluant un suivi dématérialisé de l'acheminement, à destination des professionnels de santé de la Caisse primaire d'assurance maladie de Paris (CPAM).

Il s'agit d'expéditions quotidiennes de colis, en livraison « messagerie » pour Paris intra-muros, « expresse » pour l'Ile de France et occasionnellement la province, au départ du Service Logistique de la Caisse primaire d'Assurance Maladie de Paris au 1er étage de l'immeuble Trieste situé 21 rue Georges Auric – 75948 Paris Cedex 19.

L'adresse du site d'expédition pourra varier, la CPAM de Paris se réservant le droit d'ajouter, de supprimer ou de modifier les sites de transmission en cours de marché.

Ces colis contiennent des documents ou pièces administratives destinés aux professionnels de santé situés à Paris.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES PRESTATIONS DEMANDEES ET MODALITES D'EXECUTION

2.1 – ESTIMATION DE LA VOLUMETRIE

En 2025, le volume annuel moyen transmis s'élevait à 3 163 colis pour Paris intra-muros.

2.2 – DESCRIPTION DES COLIS

Transmission de colis individuels :

Le poids de chaque colis est compris entre 2 kg et 30 kg, le pourcentage de répartition du volume moyen mensuel figurant ci-dessus est estimé comme suit :

- 80 % compris entre 2 kg et 8 kg,
- 20 % supérieur à 8 kg.

Leurs dimensions (longueur + largeur + hauteur) : la somme de leurs 3 dimensions n'excédera pas 200 cm.

Les colis sont remis pour expédition, au prestataire, conditionnés, sous emballage papier, cartonnage ou enveloppe renforcée par la CPAM de Paris.

Tout emballage extérieur imposé par le titulaire sera soumis à l'aval des services techniques de l'organisme et sera entièrement à la charge du titulaire.

2.3 – ENLEVEMENT DES COLIS INDIVIDUELS

L'enlèvement des colis individuels

Il est assuré quotidiennement par le titulaire auprès du service Logistique, situé au 1er étage Aile Auric de l'immeuble Trieste 21 rue Georges Auric – 75948 Paris Cedex 19 aux jours et horaires suivants :

- du lundi au jeudi entre 15h00 et 17h00 ;
- le vendredi entre 15h00 et 16h00.

Le titulaire est responsable de la fourniture de l'ensemble des matériels nécessaires aux opérations de transport et d'enlèvement des colis.

2.4 – DELAI D'EXECUTION

Délai de livraison des colis :

Le délai de livraison est celui proposé par le titulaire dans son offre. Il constitue un engagement contractuel et s'applique à compter de la date et de l'heure de prise en charge du colis.

Modalités de livraison des colis :

Conformément à sa politique RSO mise en place, la CPAM de Paris souhaite éviter tout déplacement infructueux ; de ce fait, le titulaire devra, au plus tard le 2ème jour ouvré après la prise en charge du colis :

- transmettre au destinataire un avis de mise à disposition comportant les coordonnées du titulaire et livrer sur rendez-vous pour les destinataires dont la présence est aléatoire. L'Organisme devra obligatoirement être informé des modalités de livraison convenues ;
- livrer les colis, pour les destinataires à horaire d'ouverture fixe.

En cas d'absence du destinataire, lors du passage du livreur, le titulaire s'engage à déposer obligatoirement un avis de passage (dont l'Organisme devra être informé) comportant tous les renseignements permettant au destinataire de réclamer son colis, auprès du titulaire.

La CPAM de Paris se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement.

Stockage des colis :

Le titulaire devra prévoir un lieu de stockage sécurisé pour entreposer les colis en attente de redistribution aux destinataires.

Livraison aux destinataires :

Elle s'effectuera par remise en « mains propres » au destinataire ou à la personne accréditée en suivant les instructions mentionnées sur les étiquettes d'envoi et indication de la date de réception du colis. L'ensemble des informations relatives à la livraison devra être saisi dans le logiciel de traçabilité mis à disposition de la CPAM de Paris par le titulaire.

En cas d'erreur d'adresse, les colis seront rendus à la CPAM de Paris, au service expéditeur concerné, dans les 72 heures suivant le constat.

Dans tous les cas, les étiquettes d'adressage ne feront pas l'objet de rature afin que les responsables des services expéditeurs de la CPAM de Paris puissent vérifier l'exactitude du retour.

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement.

Traçabilité de l'acheminement des colis :

Le titulaire devra impérativement mettre à disposition de la CPAM de Paris un moyen d'information (*plateforme internet, application, téléphone* etc.) permettant de connaître la position de chaque colis lors de leur acheminement.

Le titulaire apporte les garanties écrites de la traçabilité du transport en fournissant un bordereau de livraison si possible dématérialisé et consultable sur un site dédié.

Justificatifs d'exécution :

Il sera fourni toutes les semaines au Service Logistique des feuillets d'enregistrement dématérialisé comprenant :

- les émargements des destinataires,
- les preuves de dépôt d'avis de passage.

les justificatifs devront être joints à la facture lors du règlement.

Restitution des colis non réclamés :

A défaut de la demande du destinataire pour une présentation à domicile **dans le délai de 15 jours**, décompté de l'avis de mise à disposition ou de l'avis de passage, les colis seront rendus à la CPAM de Paris, avec précision du motif du retour : *refusé, destinataire absent ou destinataire inexistant.*

ARTICLE 3 – SYSTEME DE GESTION ASSOCIE

3.1 – REALISATION DES DOCUMENTS D'EXPEDITION

Le candidat indiquera le système mis à disposition et les modalités d'édition des documents nécessaires à l'expédition des colis.

Ce procédé, le plus simple possible, devra être capable de gérer deux fichiers clients d'environ **22 000 adresses** au total et devra être :

► **Compatible avec le matériel informatique équipant la CPAM de Paris**, en prévoyant au minimum, son installation sur 2 postes opérateurs assurant la gestion séparée de 2 fichiers CPAM et la fourniture de 2 imprimantes spécifiques raccordées à ces postes pour l'édition des documents.

Cette prestation inclut la formation des usagers à l'outil. Le titulaire mettra également à disposition du pouvoir adjudicateur une documentation comprenant au minimum un guide utilisateur de l'outil et un numéro d'assistance téléphonique.

3.2 – PESEE DES COLIS

La grille tarifaire des colis étant établie en fonction du poids, le titulaire mettra à disposition de la CPAM de Paris, à titre gratuit, les équipements nécessaires à la pesée des colis permettant une mesure fiable jusqu'à 30 kg.

3.3 – LA MISE A DISPOSITION DE L'OUTIL DE SUIVI DES COLIS

La prestation de mise à disposition d'outil de suivi des colis couvrira :

- l'installation des systèmes et/ou des matériels et leur mise en service ainsi que l'assistance aux utilisateurs jusqu'à leur bon fonctionnement, la formation ;
- leur maintenance pendant la durée totale du marché, reconductions incluses (*main d'œuvre, déplacements et pièces détachées inclus*),
- les fournitures nécessaires pour réaliser les documents d'expédition, y compris les étiquettes d'adressage.

Par ailleurs, le candidat devra proposer la fourniture d'un outil de reporting et d'analyse (trafic, flux, volumétrie, statistiques de traitement, répartition des coûts…), cette prestation ne devant pas entraîner de supplément de prix.
En tout état de cause, l'ensemble du dispositif de production des documents devra obligatoirement être opérationnel à la date d'effet du marché.