RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

MARCHE PUBLIC N°2026-0331

ACHEMINEMENT DES TITRES D'IDENTITE A DESTINATION DES ADMINISTRATIONS FRANÇAISES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

LOT 1 : ACHEMINEMENT ET DISTRIBUTION DES TITRES EN METROPOLE ET CORSE

Sommaire

1 Objet de l'accord- cadre 4

2 Périmètre du lot 1 : Métropole et Corse 4

2.1 Généralités 4

2.2 Titres concernés 4

2.3 Lieux de distribution 5

3 Glossaire et acronymes 6

4 Description des prestations 6

4.1 Description des prestations 6

4.2 Prestation P1 – Initialisation 7

4.2.1 Description générale 7

4.2.2 Travaux attendus 7

4.2.3 Livrables 9

4.2.4 Durée 9

4.2.5 Modalités de commande 9

4.3 Prestation P2 – Prise en charge, transport et distribution des colis – Destination France métropolitaine, dont la Corse 9

4.3.1 Description générale 9

4.3.2 Travaux attendus 10

4.3.3 Exigences de qualité de service 17

4.3.4 Volumétrie prévisionnelle 18

4.3.5 Livrables 18

4.3.6 Modalités de commande 19

4.4 Prestation P3 – Expertises ponctuelles 19

4.4.1 Description générale 19

4.4.2 Travaux attendus 20

4.4.3 Typologie d'évolutions 20

4.4.4 Livrables 21

4.4.5 Durée 21

4.4.6 Modalités de commande 21

4.5 Prestation P4 – Réversibilité 21

4.5.1 Description générale 21

4.5.2 Travaux attendus 21

4.5.3 Livrables 22

4.5.4 Durée 22

4.5.5 Modalités de commande 22

5 Exigences générales d'exécution des prestations 22

5.1 Conditions de mise en œuvre des prestations 22
5.2 Devoir de conseil et d'alerte 22
5.3 Sécurité des personnels 23
5.4 Sécurité des locaux et des moyens d'exploitation 23
5.5 Sécurité des acheminements 23
5.5.1 Sécurisation de la prise en charge et du transport 23
5.5.2 Protection physique des colis 24
5.6 Traçabilité et suivi informatisé 24
5.6.1 Suivi des expéditions 24
5.6.2 Mise à jour des statuts d'acheminement 25
4.8.4 Requêtes et statistiques 25
5.7 Sécurité des systèmes d'informations 26
5.7.1 Accès aux applications 26
5.7.2 Journalisation des évènements 26
5.7.3 Mise à jour des systèmes 26
5.7.4 Sauvegardes 26
5.8 Plan et audit de sécurité 26
5.9 Plan d'assurance qualité 26
5.10 Reporting 27
5.10.1 Reporting opérationnel 27
5.10.2 Reporting de qualité de service 27
5.10.3 Tableaux de bord 27
5.11 Objectif de développement durable 28
5.12 Gouvernance et pilotage de l'accord-cadre 28
5.12.1 Interlocuteurs 28
5.12.2 Comités 28
6 Liste des annexes au CCTP 29

1 Objet de l'accord- cadre

L'accord-cadre a pour objet des prestations de transports de titres d'identité à destination des administrations françaises (mairies, préfectures, consulats).

Les principaux titres dans le périmètre des prestations sont les passeports biométriques, les cartes nationales d'identité, les titres de séjour et de voyage.

La liste des titres et des lieux de distribution intégrés aux prestations ainsi que les lieux de collecte des titres par le Titulaire sont susceptibles d'évoluer en fonction des besoins de l'ANTS durant l'exécution du marché.

Le marché est alloti comme suit :

- Lot n°1 : Acheminement et distribution des titres en France métropolitaine et en Corse ;
- Lot n°2 : Acheminement et distribution de titres à l'international et pour les territoires ultra-marins

Le présent document concerne le lot 1 du marché.

2 Périmètre du lot 1 : Métropole et Corse

2.1 Généralités

Le présent lot a pour objet la prise en charge, l'acheminement et la remise sécurisée de titres d'identité et documents associés à destination des administrations françaises situées en France métropolitaine et Corse.

Les prestations couvrent l'ensemble de la chaîne logistique depuis les sites de production désignés par l'ANTS jusqu'au destinataire final, incluant notamment :

- La prise en charge et la collecte des colis ;
- Le transport national sécurisé ;
- Le suivi et la traçabilité des expéditions ;
- La gestion des incidents de transport ;
- La remise des colis aux destinataires habilités ;
- La fourniture des preuves de distribution ;
- Le reporting et le pilotage des prestations.

Le Titulaire est responsable de l'acheminement des colis depuis leur prise en charge après remise contradictoire jusqu'à leur remise effective au destinataire. Il met en œuvre les moyens nécessaires pour garantir un haut niveau de sécurité, de traçabilité et de qualité de service, adapté au caractère sensible et sécurisé des titres transportés.

2.2 Titres concernés

Les prestations exécutées par le Titulaire concerne les titres listés ci-après :

- Le Passeport Biométrique (PSB) ;
- Les Cartes Nationales d'Identité électronique (CNIe) ;
- Les Titres de Séjour et de Voyage Électronique (TSVE).

Les TSVE comprennent dans leur périmètre :

- Les Titres de Séjours des Étrangers (les "TSE")
- Les Titres de Voyage des Étrangers (les "TVE"), à savoir :
    - Les Titres de Voyage des Apatrides (les "TVA") ;
    - Les Titres de Voyage des Réfugiés (les "TVR") ;
    - Les Titres d'Identité et de Voyage (les "TIV") ;
- Les Cartes de frontalier.

Les titres sont personnalisés et accompagnés d'un courrier de remise à l'attention de l'usager destinataire.

2.3 Lieux de distribution

Les prestations concernent principalement les mairies, préfectures, sous-préfectures et autres administrations françaises habilitées à recevoir les titres objet du présent marché.

Les sites destinataires ainsi que leur répartition géographique connus à la date d'établissement du présent CCTP sont listés en annexe (voir annexe 1 « Liste des adresses de distribution »). La liste de ces sites pourra évoluer au cours de l'exécution du marché afin de tenir compte des évolutions organisationnelles, réglementaires ou opérationnelles des administrations concernées. Ainsi, le Titulaire doit être en mesure d'intégrer toute nouvelle destination entrant dans le périmètre géographique du présent lot et d'adapter son organisation opérationnelle afin d'assurer la continuité des prestations dans les conditions prévues au présent CCTP.

3 Glossaire et acronymes

Objet	Description
AMOA	Assistant à la maîtrise d'ouvrage
ANTS	Agence Nationale des Titres sécurisés, également dénommée France Titres
Carte agent	Désigne des cartes d'identification sécurisées à usage professionnel
CCTP	Cahier des clauses techniques particulières
CCAP	Cahier des clauses administratives particulières
CNIe	Carte nationale d'identité électronique
MOA	Maîtrise d'ouvrage
PAQ	Plan d'assurance qualité
PSB	Passeport biométrique
SI	Système d'information
TES	Titres électroniques sécurisés – Désigne le système d'information de l'ANTS qui se trouve au cœur des opérations de délivrance des principaux titres
Titulaire	Désigne le Titulaire du présent accord cadre

4 Description des prestations

4.1 Description des prestations

Les prestations du présent lot sont organisées comme suit :

Réf des prestations	Libellé	Modalité de lancement	Date indicative de lancement	Délai de réalisation
P1	Initialisation	Notification du marché (T0)	Notification du marché (T0)	6 mois
P2	Prise en charge, transport et distribution des colis	Bon de commande	T0 + 3 mois	Prestation récurrente exécutée tout au long de la durée du marché
P3	Prestation sur devis	Bon de commande	Date de notification de la commande	Défini au sein du bon de commande
P4	Réversibilité	Bon de commande*	T0 + 45 mois	6 mois

4.2 Prestation P1 – Initialisation

4.2.1 Description générale

La prestation d'initialisation a pour objet de préparer et de sécuriser la mise en œuvre opérationnelle des prestations d'acheminement et de distribution des titres sécurisés.

Durant cette prestation, le Titulaire met en place l'ensemble des moyens humains, techniques, informatiques, logistiques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution des prestations définies au présent CCTP.

Cette phase permet notamment de :

- Valider l'organisation générale des prestations ;
- Définir les modalités et procédures de collecte des colis sur les sites de production, d'acheminement et de distribution ;
- Mettre en place les outils de suivi et de traçabilité ;
- Définir les évènements de traçabilité nécessaires au suivi des expéditions ;
- Mettre en œuvre les dispositifs de sécurité ;
- Définir les modalités de gestion des incidents ;
- Définir les modalités de traitement des pertes de trace ;
- Mettre en place les reportings et tableaux de bord ;
- Définir les modalités de calcul et de mesure des indicateurs de qualité de service ;
- Former les utilisateurs désignés par l'ANTS.

Une attention particulière est portée à la définition des modalités de prise en charge des colis, à la continuité de la traçabilité entre les sites de production et le réseau logistique du Titulaire ainsi qu'à l'identification des évènements permettant d'établir sans ambiguïté le point de départ des délais contractuels d'acheminement.

4.2.2 Travaux attendus

4.2.2.1 Réunion de lancement

Lors de la réunion de lancement, le Titulaire présente notamment :

- Son organisation projet ;
- Les interlocuteurs affectés au marché ;
- Les moyens techniques et logistiques prévus ;
- Les dispositifs de sécurité ;
- Les outils de suivi et de traçabilité ;
- Les modalités de collecte et de prise en charge des colis ;
- Les modalités de gestion des incidents et des pertes de trace ;
- Les modalités de pilotage et de reporting ;
- Les objectifs de qualité de service ;
- Le planning détaillé de mise en œuvre des prestations

Le Titulaire présente également les dispositifs retenus afin :

- De garantir la continuité de la traçabilité dès la prise en charge physique des colis
- De permettre l'identification des responsabilités associées aux différentes étapes de traitement.

L'ANTS se réserve la possibilité d'organiser toute réunion complémentaire nécessaire à la bonne préparation du démarrage des prestations.

4.2.2.2 Elaboration du Plan de sécurité

Le Titulaire élabore un Plan de Sécurité décrivant l'ensemble des mesures organisationnelles, physiques, logiques et techniques mises en œuvre afin d'assurer la protection des titres sécurisés transportés dans le cadre du présent marché.

Le Plan de Sécurité couvre l'ensemble de la chaîne logistique nationale ainsi que les systèmes d'information utilisés pour l'exécution des prestations.

Ce plan décrit notamment :

- Les mesures de sécurité physique applicables aux sites et équipements ;
- Les dispositifs de contrôle d'accès ;
- Les modalités d'habilitation et de contrôle des personnels ;
- Les mesures de sécurisation des opérations de collecte, de transport et de distribution ;
- Les modalités de contrôle des partenaires et sous-traitants ;
- Les dispositifs de sécurisation du transport ;
- Les mesures applicables lors des ruptures de charge ;
- Les dispositifs complémentaires de protection physique des colis ;
- Les procédures de gestion des situations suspectes ;
- Les procédures de gestion des incidents de sécurité ;
- Les procédures d'alerte et d'escalade ;
- Les mesures de continuité d'activité ;
- Les mesures de sécurité applicables aux systèmes d'information

Le plan de sécurité est ensuite transmis à l'ANTS pour validation. L'ANTS peut réaliser ou faire réaliser des audits afin de vérifier la bonne application des mesures de sécurités présentes dans le document.

Toute modification du plan de Sécurité en cours d'exécution du marché fait l'objet d'une nouvelle version soumise à validation préalable de l'ANTS.

4.2.2.3 Elaboration du plan d'assurance qualité

Le Titulaire rédige le PAQ concernant le périmètre des prestations selon les modalités et objectifs fixés au chapitre ci-après.

Le plan qualité décrit les prestations du Titulaire, les processus, méthodes et outils utilisés (rapports statistiques et qualité de service) ainsi que les modalités de livraison et d'exécution des prestations.

Il décrit notamment :

- Les processus de collecte ;
- Les processus de prise en charge des colis ;
- Les règles de traçabilité et d'horodatage ;
- Les modalités de gestion des pertes de trace ;
- Les modalités de gestion des incidents ;
- Les dispositifs de reporting ;
- Les indicateurs de qualité de service ;
- Les modalités de suivi des actions correctives.

Tout au long de l'accord-cadre, toute modification du Plan Qualité doit faire l'objet d'une nouvelle version et est soumise à validation de l'ANTS.

4.2.2.4 Mise en place des moyens techniques et organisationnels

Le Titulaire met en place l'ensemble des moyens humains, techniques, organisationnels et informatiques nécessaires à la réalisation des prestations.

À ce titre, il met notamment en œuvre, conformément au plan d'Assurance Sécurité et Plan d'Assurance Qualité définis :

- Les outils de suivi et de traçabilité des expéditions ;
- Les dispositifs de gestion des incidents et des pertes de trace ;
- Les outils de reporting et de pilotage ;
- Les dispositifs de suivi des opérations de collecte et de prise en charge ;
- Les outils de suivi des performances et de qualité de service ;
- La mise en place d'un système d'impression et des consommables nécessaires à l'impression, par IN Groupe, des étiquettes apposées aux colis devant être pris en charge par le Titulaire ;
- Les éventuelles interfaces nécessaires avec les systèmes d'information de l'ANTS et d'IN Groupe ;
- Les mesures de sécurité prévues au Plan de Sécurité.

Le Titulaire réalise les paramétrages nécessaires afin de garantir la disponibilité opérationnelle des dispositifs mis en œuvre dès le démarrage des prestations.

Le Titulaire forme ses personnels aux pratiques prévues par le présent Marché.

4.2.2.5 Formation des utilisateurs

Le Titulaire assure la formation des utilisateurs désignés par l'ANTS aux outils et procédures mis en œuvre dans le cadre du marché.

Cette formation couvre notamment :

- Les outils de suivi des expéditions ;
- Les preuves de distribution ;
- Les reportings et tableaux de bord ;
- Le suivi des incidents et des pertes de trace ;
- Les procédures de collecte et de prise en charge
- Les modalités d'utilisation des outils de traçabilité

Le Titulaire fournit les supports de formation nécessaires.

4.2.3 Livrables

Les Livrables attendus au titre de la prestation sont :

Livrables	Délai de livraison
Plan d'Assurance Qualité (PAQ)	T0 + 2 mois
Plan de sécurité (PS)	T0 + 2 mois
Mise en place des moyens (matériels et outils) pour la réalisation des prestations de prise en charge, d'expédition et de distribution	T0 + 6 mois

La validation expresse par l'ANTS de la présente prestation, et donc de ses livrables, est un prérequis à la commande des prestations P2 et P3.

4.2.4 Durée

La présente prestation a une durée maximale de 6 mois.

4.2.5 Modalités de commande

La présente prestation est traitée à prix global et forfaitaire et est commandée une fois par ordre de service.

4.3 Prestation P2 – Prise en charge, transport et distribution des colis – Destination France métropolitaine, dont la Corse

4.3.1 Description générale

La prestation concerne la prise en charge, la collecte sur les sites de production, l'acheminement et la remise sécurisée de colis aux destinataires désignés par l'ANTS. Les colis sont préparés par IN Groupe pour le compte de l'ANTS.

Le Titulaire assure l'ensemble des opérations nécessaires à l'acheminement des titres jusqu'au destinataire final dans les conditions de sécurité, de traçabilité et de qualité de service définies au présent CCTP.

Le Titulaire demeure responsable des colis à compter de leur prise en charge effective et jusqu'à leur remise au destinataire ou leur retour dans les conditions prévues au marché.

4.3.2 Travaux attendus

4.3.2.1 Prise en charge et collecte des colis

4.3.2.1.1 Description générale

Les deux sites actuels de production d'IN Groupe sont situés à Douai (59) et à Bussy-Saint-Georges (77). Ces sites de collecte sont susceptibles d'évoluer au cours de l'exécution du marché en fonction des besoins de l'ANTS.

Réalisées par IN Groupe, les opérations de mise sous colis englobent l'ensemble des actions de conditionnement, d'emballage, d'empaquetage ou d'emboîtage d'un ou plusieurs titres, permettant un transport adapté et sécurisé des titres qui seront remis au Titulaire en vue de leur distribution au destinataire final. Les colis sont remis au Titulaire accompagné des informations nécessaires à leur acheminement et à leur suivi.

La prise en charge comprend notamment :

- La récupération physique des colis sur le site de production ;
- La vérification de la cohérence entre les colis remis et les informations figurant dans les documents d'expédition ;
- L'enregistrement et l'horodatage de la prise en charge dans le système de suivi du Titulaire ;
- L'initialisation du suivi de l'expédition jusqu'à la remise finale au destinataire.

4.3.2.1.2 Planning de collecte

Le Titulaire assure une collecte quotidienne, du lundi au vendredi, des colis selon les modalités définies avec l'ANTS et IN Groupe. De manière exceptionnelle, l'ANTS peut demander au Titulaire de réaliser des opérations de collecte le samedi matin.

Selon le volume de titres produits, 2 à 3 collectes sont généralement nécessaires chaque jour. Si besoin, l'ANTS peut demander au Titulaire de réaliser des opérations de collecte supplémentaires. La dernière collecte réalisée par le Titulaire est planifiée le plus tardivement possible, et au plus tôt à 16h30. Tout colis mis à disposition avant cette échéance est réputé devoir être collecté le jour même par le Titulaire, sauf événement exceptionnel dûment justifié et porté sans délai à la connaissance de l'ANTS.

Par ailleurs, le Titulaire veille à éviter toute accumulation anormale de colis dans les zones de stockage temporaire ou zones tampons préalables à l'enlèvement.

4.3.2.1.3 Préparation de la collecte

Au minimum deux (2) jours ouvrés avant toute opération de collecte régulière ou exceptionnelle, le Titulaire communique à l'ANTS les informations suivantes :

- Le créneau de collecte prévu ;
- L'identité des personnels habilités intervenant sur le site ;
- Les caractéristiques du ou des véhicules utilisés ;
- Les coordonnées du responsable opérationnel de la collecte.

Le chauffeur de Titulaire, responsable des enlèvements, doit être connu et identifié par l'ANTS. Il fera l'objet d'un contrôle d'identité systématique à l'entrée sur le site et au quai de chargement. Tout changement de chauffeur pour quelque raison que ce soit sera indiqué par les Titulaires à l'ANTS selon une procédure écrite par des personnes dûment habilitées et connues de chacune des parties.

4.3.2.1.4 Réalisation de la collecte

Pour les colis à enlever depuis les sites de production, la prise en charge s'effectue selon les modalités suivantes :

- Application de la procédure de contrôle d'accès du chauffeur ou du personnel habilité du Titulaire à la zone de chargement ;
- Réalisation d'un scannage de contrôle de chaque colis par un personnel d'IN Groupe ;
- Réalisation d'un contre-scannage de chaque colis par un personnel du Titulaire ;
- Vérification de la cohérence entre les colis remis et les documents de transport associés ;
- Réalisation, en cas d'écart constaté, d'un nouveau contrôle avant validation de l'enlèvement ;

- Validation contradictoire du nombre de colis remis et pris en charge.

Les colis sont déposés au sein d'un contenant métallique à roulettes, sécurisé, fourni par l'ANTS. Les contenants sécurisés ainsi que les portes du véhicule de transport sont plombés avant chaque départ. Les numéros de plomb sont reportés sur la feuille d'enlèvement, signée conjointement par le chauffeur du Titulaire et le représentant habilité d'IN Groupe. Une copie de cette feuille est conservée par les parties. Le transfert de responsabilité des colis intervient à la signature de la feuille d'enlèvement.

Par retour d'expérience, une collecte nécessite un délai de 1h à 1H30, selon le nombre de colis à collecter.

Le Titulaire a en charge la remise à IN Groupe des contenants sécurisés à la suite de chaque collecte.

4.3.2.1.5 Horodatage et preuve de prise en charge

Chaque prise en charge de colis fait l'objet d'un enregistrement horodaté dans le système d'information du Titulaire. Les événements horodatés doivent permettre d'identifier sans ambiguïté la responsabilité de chaque intervenant à chaque étape de l'acheminement.

Le Titulaire met en œuvre les dispositifs techniques et organisationnels nécessaires afin d'assurer une traçabilité continue, fiable et opposable entre la mise à disposition des colis par IN Groupe et leur intégration effective dans son réseau logistique. Aucune rupture de traçabilité ne doit exister entre ces différentes étapes. Toute absence d'évènement de suivi ou de localisation d'un colis doit pouvoir être justifiée à la demande de l'ANTS.

Les informations de traçabilité enregistrées doivent permettre d'identifier a minima :

- La date et l'heure de mise à disposition des colis par IN Groupe ;
- La date et l'heure de prise en charge effective par le Titulaire ;
- La date et l'heure de validation contradictoire de l'enlèvement ;
- La date et l'heure de chargement des colis ;
- La date et l'heure de départ du site de production ;
- La date et l'heure d'arrivée sur le premier site d'exploitation du Titulaire ;
- La date et l'heure d'intégration effective dans le réseau logistique du Titulaire ;
- La date et l'heure des principaux évènements de suivi jusqu'à la remise au destinataire.

4.3.2.1.6 Transfert de responsabilité

Le transfert de responsabilité intervient lors de la prise en charge effective des colis par le Titulaire sur le site de production. Le Titulaire met en place les dispositions nécessaires permettant d'identifier sans ambiguïté le moment du transfert de responsabilité ainsi que les acteurs intervenant lors de cette opération.

À compter de cette prise en charge effective, le Titulaire assume l'entière responsabilité des colis jusqu'à leur remise au destinataire ou leur retour selon les modalités prévues au marché. Le Titulaire ne peut considérer la prise en charge effective des colis à une étape ultérieure de son processus logistique, notamment lors de leur arrivée sur un site de tri, une agence ou un hub de distribution.

4.3.2.1.7 Gestion des situations suspectes et imprévus lors de la collecte et la première étape de transport

Si les personnels d'IN Groupe venaient à identifier une situation suspecte, ces personnels peuvent prévenir les responsables du Titulaire ainsi que les force de l'ordre.

Les responsables informent à leur tour immédiatement leurs interlocuteurs désignés au sein de l'ANTS, selon le protocole d'alerte déterminé au sein du Plan d'Assurance Sécurité (noms et coordonnées des personnes, ordre des personnes à contacter, en cas de non réponse d'une des personnes dans la chaîne d'alerte, moyens de communication : portable, fax, courriel, etc.).

De manière générale, afin de faire face à toute situation non-conforme, le chauffeur du Titulaire est en communication téléphonique permanente avec le centre de contrôle du Titulaire, durant toute la phase de transport entre le site d'IN Groupe et le centre du Titulaire.

Les situations imprévues ci-après font l'objet des moyens de couverture également précisées ci-après :

- Panne au départ du centre du Titulaire :

    - En cas de panne du véhicule attribué normalement au ramassage, le Titulaire utilise un véhicule de remplacement ;
- Panne au départ du site d'IN Groupe :
    - En cas de panne du véhicule de ramassage sur le site, le Titulaire met à disposition un véhicule de secours dans les meilleurs délais.
- Panne sur le trajet retour vers le centre du Titulaire :
    - En cas de panne ou d'immobilisation (crevaison) du véhicule, le chauffeur signale la situation au centre de contrôle du Titulaire qui déclenche immédiatement une alerte auprès des forces de l'ordre afin que le véhicule puisse être sécurisé.
    - Dans le même temps, le Titulaire s'assure de la prise en compte des plis ou colis par un véhicule de secours.
    - Le transfert des colis du véhicule initial au véhicule de secours devra impérativement s'effectuer sous la surveillance des forces de l'ordre.

4.3.2.2 Transport national sécurisé

Le Titulaire assure le transport national des colis dans des conditions garantissant un niveau élevé de sécurité, de traçabilité et de maîtrise des risques. Les colis font l'objet d'un suivi continu depuis leur prise en charge jusqu'à leur remise effective au destinataire.

Le Titulaire est en mesure, à tout moment, d'identifier :

- Le dernier point de passage connu ;
- La date et l'heure associées à ce point de passage ;
- Le statut de l'expédition ;
- L'historique complet des événements de transport.

Les informations de suivi sont mises à jour au minimum quotidiennement. L'ANTS attend du Titulaire une capacité de mise à jour du tracking au moins deux (2) fois par jour.

Le Titulaire met en œuvre des mécanismes de détection proactive des pertes de trace. Toute absence anormale de mise à jour ou tout événement susceptible de compromettre la bonne exécution de l'expédition fait l'objet d'une investigation sans délai.

Les opérations de transport doivent permettre de prévenir toute perte, vol, substitution, détérioration ou ouverture non autorisée des colis.

Le Titulaire veille à ce que l'ensemble de ses sous-traitants, partenaires logistiques et transporteurs locaux appliquent des mesures de sécurité équivalentes à celles prévues dans le présent CCTP.

4.3.2.3 Distribution et remise des colis

4.3.2.3.1 Preuves de distribution

Les colis sont remis exclusivement aux destinataires désignés par l'ANTS. Chaque colis livré par le Titulaire est remis « en mains propres » à un agent du site de destination.

Toute remise donne lieu à l'établissement d'une preuve de distribution permettant d'attester la bonne réception du colis par le destinataire et comportant au minimum :

- L'identité du réceptionnaire ;
- La date et l'heure de la remise ;
- Le lieu de remise ;
- La signature manuscrite ou électronique du réceptionnaire.

Les preuves de distribution sont mises à disposition de l'ANTS par voie dématérialisée et conservées pendant toute la durée du marché.

Les preuves de distribution sont accessibles à l'ANTS au travers d'un outil de suivi mis à disposition par le Titulaire. Toute preuve de distribution est mise à disposition dans un délai maximal de deux (2) jours calendaires suite à la distribution effective.

En cas de demande de l'ANTS, le Titulaire fournit la preuve de distribution dans les meilleurs délais.

En l'absence de preuve de distribution ou lorsque celle-ci est incomplète ou inexploitable, le colis est considéré comme non distribué jusqu'à justification contraire apportée par le Titulaire. L'absence de

preuve de distribution dans les délais correspondants aux délais maximums de remise entraîne une procédure de gestion d'incidents pour délai de remise anormal.

4.3.2.3.2 Réception des colis par le destinataire

Lors de la livraison, l'agent public qui réceptionne le colis vérifie son aspect général et vérifie le nombre de colis avant de procéder à la réception en signant la preuve de livraison électronique et la preuve de livraison papier (tampon, date, nom, signature).

Si l'envoi n'est pas conforme, détérioré ou incomplet, l'agent émet des réserves sur le bon émargé, le colis peut aussi être refusé et retourné à l'expéditeur.

4.3.2.3.3 Adaptabilité du Titulaire aux conditions locales de remise

Les sites de distribution sont des sites administratifs disposant d'horaires d'ouverture spécifiques. Le Titulaire effectue la distribution des colis en fonction des horaires d'ouverture propres à chaque point de distribution. De manière générale, le Titulaire prévoit que ces heures de livraison correspondent aux créneaux horaires allant de 8h30 à 12 h et 14h à 16h les jours ouvrés.

Des évènements locaux (météo, fêtes locales, etc.) peuvent rendre l'accès aux sites de distribution plus complexes. Le Titulaire reste responsable de la bonne distribution des colis, selon les délais fixés.

Par ailleurs, certains sites disposent de conditions de sécurité renforcées pouvant par exemple nécessiter un enregistrement préalable du véhicule de distribution et du chauffeur auprès du site. Les bases de défense sont notamment concernées par de telles conditions de sécurité. Le Titulaire est responsable de la bonne prise en compte des conditions d'accès aux différents sites de distribution.

Enfin, les sites de distribution peuvent connaître des périodes de fermeture. Dans ces conditions, l'ANTS peut indiquer au Titulaire une adresse de distribution de remplacement, pour une période limitée. Le Titulaire assure la distribution à l'adresse de remplacement indiquée par l'ANTS.

4.3.2.3.4 Gestion des colis non remis et des retours

Sauf instruction expresse de l'ANTS, les colis ne peuvent être laissés sans surveillance, déposés dans un point relais ou remis à un tiers non habilité.

En cas d'impossibilité de remise, le Titulaire informe immédiatement l'ANTS et applique les consignes transmises par celle-ci. Il met en œuvre sans délai les actions nécessaires pour en identifier la cause, en assurer le traitement et déterminer les suites à donner à l'expédition.

Les problèmes de livraison pour adresse incorrecte, ou refus du site destinataire doivent être remontés à l'ANTS pour décision. Le Titulaire doit également informer l'ANTS de tout arrangement qui lui serait demandé par un site destinataire (modifications des horaires de livraison, du lieu de livraison, etc.).

Il assure la traçabilité des tentatives de distribution, des motifs de non-remise, des mises en instance, des retours et, le cas échéant, des réexpéditions ou rééditions de titres, et tient ces informations à la disposition de l'ANTS.

Les colis non remis font l'objet d'un suivi spécifique permettant à l'ANTS de connaître leur statut et les actions engagées. Toute situation susceptible d'empêcher la remise ou d'entraîner un retour est signalée sans délai à l'ANTS.

En l'absence de preuve de distribution, ou lorsque celle-ci ne permet pas d'établir avec certitude la remise effective du colis, celui-ci est considéré comme non distribué jusqu'à justification contraire apportée par le Titulaire. Les informations relatives aux non-remises, retours, réexpéditions et rééditions de titres sont intégrées aux reportings du marché.

Les investigations menées doivent permettre d'identifier les causes des dysfonctionnements, d'en établir l'imputabilité et, le cas échéant, de mettre en œuvre les mécanismes de réfaction ou toute autre mesure prévue au CCAP.

4.3.2.4 Coordination avec la cellule transport de l'ANTS

La cellule Transport de l'ANTS est sollicitée par les destinataires des envois pour les cas suivants :

- Un colis est non conforme, détérioré ou incomplet
- Un colis tarde à être livré

- Un colis a été livré à une autre adresse
- Les consignes de sécurité ne sont pas respectées (envoi déposé dans la boîte aux lettres, dans le mauvais service etc)
- Les envois sont à rediriger vers un autre site car le destinataire initial est fermé temporairement (vacances scolaires, travaux etc)

La cellule Transport de l'ANTS se met ensuite en relation avec le service client du transporteur pour signaler ces anomalies. Pour ce faire, le Titulaire fournit à l'ANTS un numéro d'appel gratuit, n'engendrant aucun frais auprès du fournisseur d'accès (temps d'attente ou en communication). La cellule Transport de l'ANTS doit également pouvoir ouvrir un ticket directement dans l'application utilisée pour le suivi des colis.

Selon la nature de l'incident : des recherches sont effectuées par le prestataire, un rappel des consignes de sécurité est fait à l'agence locale, l'envoi est récupéré par le prestataire puis réacheminé vers le bon site, le colis est redirigé à une autre adresse pour les cas de fermetures temporaires.

4.3.2.5 Destinations concernées

De manière générale, les prestations concernent l'acheminement de titres sécurisés sur l'ensemble du territoire national métropolitain incluant la Corse.

La liste détaillée des sites de destination concernés par la présente prestation est précisée en Annexe 1 du CCTP. Cette annexe est établie selon les destinations connues par l'ANTS à la date de rédaction du CCTP.

Le Titulaire s'engage à intégrer toute nouvelle destination entrant dans le périmètre du marché et à mettre en œuvre les adaptations nécessaires afin de garantir la continuité des prestations et le respect des exigences du présent CCTP.

Le Titulaire informe sans délai l'ANTS de toute contrainte susceptible d'affecter les conditions de collecte, les délais d'acheminement, la qualité de service ou la traçabilité des expéditions.

4.3.2.6 Gestion des incidents d'acheminement

4.3.2.6.1 ¨Généralités

Constitue un incident d'acheminement tout événement susceptible d'affecter la sécurité, l'intégrité, la traçabilité ou le délai de livraison d'un colis.

Afin de limiter les incidents, le Titulaire met en œuvre un dispositif automatique de détection des colis sans évolution de statut. Cette détection ne doit pas dépendre d'une sollicitation préalable de l'ANTS.

Le Titulaire met en œuvre un processus formalisé de gestion des incidents couvrant notamment :

- Les pertes de trace ;
- Les retards anormaux ;
- Les erreurs d'acheminement ;
- Les détériorations ;
- Les ouvertures non autorisées ;
- Les pertes ou vols de colis ;
- Les anomalies de collecte ou de prise en charge ;
- Les ruptures de traçabilité.

Les colis concernés font l'objet d'une investigation prioritaire et d'un suivi renforcé jusqu'à leur localisation ou à la clôture de l'incident. Le Titulaire informe de façon proactive l'ANTS de toute perte de trace et communique régulièrement l'avancement des recherches.

Le Titulaire assure un suivi renforcé de ces incidents jusqu'à leur clôture et présente leur analyse dans les instances de pilotage du marché.

Les investigations réalisées doivent permettre d'identifier les causes des dysfonctionnements constatés et, le cas échéant, d'établir l'imputabilité des incidents. Les modalités d'application des mesures prévues au CCAP, notamment en matière de pénalités et de réfactions, sont définies dans ce document.

Une vigilance particulière est portée aux opérations de collecte, de chargement et de transfert entre les sites de production d'IN Groupe et le réseau logistique du Titulaire. Toute rupture de traçabilité ou

anomalie identifiée durant cette phase fait l'objet d'une analyse spécifique et, le cas échéant, d'un rapport d'incident.

4.3.2.6.2 Gestion des pertes de trace

Est considérée comme une perte de trace potentielle toute absence d'évolution du statut d'un colis pendant un délai de 12 heures. À ce titre, une procédure de recherche est automatiquement déclenchée lorsqu'aucun nouvel événement de traçabilité n'est enregistré, au plus tard, vingt-quatre (24) heures après le dernier événement connu pour les flux métropolitains.

Dès la détection d'une perte de trace, le Titulaire engage sans délai les investigations nécessaires afin de localiser le colis concerné, d'identifier l'étape à laquelle la rupture de suivi est intervenue et de déterminer les causes de l'anomalie constatée.

Le Titulaire informe l'ANTS, dans les meilleurs délais, de toute perte de trace identifiée ainsi que de l'avancement des investigations engagées jusqu'à la clôture de l'incident.

Les investigations réalisées doivent permettre d'identifier a minima :

- Le dernier événement de traçabilité enregistré ;
- La date et l'heure associées à cet événement ;
- Le dernier site, acteur ou intervenant ayant eu la responsabilité du colis ;
- Les circonstances connues ou présumées de l'incident ;
- Les actions engagées pour localiser le colis et rétablir sa traçabilité.

Le Titulaire conserve l'ensemble des éléments permettant de retracer les recherches effectuées, les actions engagées et les conclusions des investigations. Ces éléments sont tenus à la disposition de l'ANTS sur simple demande et peuvent être utilisés dans le cadre de l'analyse des incidents, du suivi des engagements contractuels et de l'établissement de l'imputabilité des dysfonctionnements constatés.

4.3.2.6.3 Gestion des situations suspectes

Toute situation susceptible de compromettre la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité des titres transportés est considérée comme une situation suspecte.

Si les personnels d'IN Groupe ou du Titulaire constatent une situation suspecte, ils prennent immédiatement les mesures conservatoires nécessaires afin de sécuriser les colis concernés et de prévenir toute aggravation de la situation.

Dans une telle situation, les responsables du Titulaire sont immédiatement informés et appliquent les procédures d'alerte prévues dans le Plan de Sécurité.

Le Titulaire informe sans délai les interlocuteurs désignés par l'ANTS conformément au protocole d'alerte défini dans le cadre du marché. Constituent notamment des situations susceptibles de déclencher une procédure d'alerte :

- Toute tentative d'ouverture ou d'altération d'un colis ;
- Toute anomalie constatée lors de la prise en charge ou de la remise d'un colis ;
- Toute disparition ou suspicion de disparition d'un colis ;
- Toute intrusion ou tentative d'accès non autorisé aux colis ;
- Tout évènement susceptible d'affecter la sécurité des titres transportés.

En cas de panne, d'accident, d'immobilisation d'un véhicule ou de tout autre incident susceptible d'affecter la sécurité des colis, le Titulaire met en œuvre les mesures prévues dans son Plan de Sécurité afin d'assurer la protection des titres transportés et la continuité des prestations.

4.3.2.6.4 Gestion des pertes, vols et détériorations

Après la prise en charge des colis par le Titulaire, toute perte, vol, détérioration ou destruction totale ou partielle d'un colis fait l'objet d'une information immédiate à l'ANTS dès sa constatation.

Le Titulaire met en œuvre sans délai les mesures conservatoires nécessaires afin de préserver les éléments utiles aux investigations et de limiter les conséquences de l'incident. Il procède à une analyse des circonstances de l'évènement afin :

- D'identifier son origine ;

- De déterminer les responsabilités associées ;
- D'évaluer les impacts opérationnels ;
- De définir les actions correctives et préventives appropriées.

Le Titulaire tient à disposition de l'ANTS un état des pertes, vols et détériorations constatés dans le cadre de l'exécution du marché. Les incidents présentant un caractère récurrent ou significatif font l'objet d'un suivi spécifique dans le cadre de la gouvernance du marché. Le Titulaire informe l'ANTS de la récupération du colis.

Le Titulaire demeure responsable des colis à compter de leur prise en charge effective et jusqu'à leur remise au destinataire ou à leur retour. En cas de perte, de vol, de détérioration ou de toute autre défaillance imputable au Titulaire, celui-ci met en œuvre sans délai l'ensemble des actions nécessaires pour en limiter les conséquences opérationnelles, financières et sécuritaires. Durant la phase de transport entre le site de production et son premier centre d'exploitation, le Titulaire s'assure du maintien des dispositifs de contrôle et de communication permettant le signalement immédiat de toute situation anormale ou non conforme.

Tout colis retrouvé mais non encore livré doit être impérativement conservé par le Titulaire en attente d'instructions de la part l'ANTS.

Lorsque les investigations permettent d'établir une défaillance imputable au Titulaire, notamment en cas de perte de colis, de perte de trace non justifiée, de rupture de traçabilité, de défaut de distribution, de détérioration ou de non-respect des procédures définies dans le présent CCTP, les éléments constatés peuvent être pris en compte par l'ANTS dans le cadre de l'application des mesures contractuelles prévues au CCAP.

À ce titre, les incidents ayant pour conséquence la réédition d'un titre, la réexpédition d'un colis, la non-remise au destinataire, la perte définitive d'un titre ou toute autre prestation rendue nécessaire du fait d'un manquement imputable au Titulaire peuvent donner lieu à l'application de pénalités et/ou de mécanismes de réfaction dans les conditions définies au CCAP.

4.3.2.6.5 Rapports d'incident

Pour tout incident majeur affectant la prise en charge, l'acheminement, la distribution ou la sécurité des colis, le Titulaire transmet à l'ANTS un rapport d'incident. Un tel rapport est attendu en cas de perte, vol, suspicion de vol ou perte de trace

Pour chaque incident majeur, le Titulaire transmet :

- Un rapport d'incident initial communiqué dès la connaissance de l'évènement ;
- Un rapport d'incident définitif précisant les conclusions des investigations réalisées, les causes identifiées ainsi que les mesures correctives mises en œuvre.

Le rapport d'incident comporte a minima :

- L'identification du ou des colis concernés ;
- La date et l'heure de détection de l'incident ;
- La description des faits constatés ;
- La chronologie des événements connus ;
- Le dernier évènement de traçabilité disponible ;
- Les investigations menées ;
- L'impact opérationnel constaté ;
- Les mesures correctives et préventives mises en œuvre.

Le rapport d'incident initial est transmis dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures suivant la détection de l'incident. Le rapport définitif est transmis dans un délai maximal de cinq (5) jours calendaires suivant la clôture des investigations.

Le Titulaire transmet à l'ANTS, sur demande, tout élément complémentaire permettant d'éclairer les circonstances de l'incident ou d'établir les responsabilités associées.

Le Titulaire conserve l'ensemble des éléments relatifs aux investigations réalisées et les met à disposition de l'ANTS sur simple demande.

Les conclusions des investigations réalisées par le Titulaire peuvent être utilisées par l'ANTS pour apprécier le respect des engagements contractuels du Titulaire et établir l'imputabilité des incidents

constatés. Les modalités de mise en œuvre des pénalités, réfactions et autres mesures contractuelles applicables sont définies dans le CCAP.

4.3.2.7 Gestion des consommables

Le Titulaire fournit à IN Groupe l'ensemble des consommables nécessaires à l'impression des étiquettes nécessaires pour la préparation des colis par IN Groupe ainsi que les pochettes / contenants sécurisés.

4.3.3 Exigences de qualité de service

4.3.3.1 Respect des engagements de collecte

Le Titulaire assure le respect des modalités et horaires de collecte définis dans le cadre du marché.

Les opérations de collecte font l'objet d'un suivi spécifique permettant notamment de mesurer :

- Les collectes réalisées ;
- Les retards de collecte ;
- Les collectes partielles ;
- Les collectes non réalisées ;
- Les anomalies constatées lors de la prise en charge des colis.

Les résultats observés sont présentés dans les reportings et tableaux de bord transmis à l'ANTS.

Toute anomalie, retard de collecte, collecte partielle ou impossibilité de prise en charge fait l'objet d'une information sans délai de l'ANTS selon les modalités définies au présent marché.

4.3.3.2 Respect des délais de livraison

Le Titulaire se doit de respecter les objectifs suivants :

- Pour la métropole (Hors Corse) :
  - 97 % minimum de colis livrés à J+1 ;
  - 100 % des colis livrés à J+2 (soit une marge de tolérance de +1 jour) ;
- Pour la Corse :
  - 97 % minimum de colis livrés à J+2 ;
  - 100 % des colis livrés à J+3 (soit une marge de tolérance de +1 jour) ;

Le Titulaire assure un suivi mensuel des délais contractuels de livraison. Les performances observées font l'objet d'un reporting distinct par zone géographique.

Le point de départ des délais contractuels d'acheminement correspond à la date et à l'heure de prise en charge effective des colis par le Titulaire, auprès du centre de production opéré par IN Groupe, matérialisées par un enregistrement horodaté et une validation contradictoire entre les parties.

4.3.3.3 Taux de colis sans trace

Le Titulaire suit mensuellement le nombre de colis en perte de trace ainsi que leurs délais de résolution. Une attention particulière est portée aux pertes de trace survenant entre la prise en charge des colis sur les sites de production et leur intégration dans le réseau logistique du Titulaire. Les performances observées sont présentées dans les reportings mensuels et font l'objet d'un suivi spécifique dans le cadre du pilotage du marché.

4.3.3.4 Taux de perte et/ou vol de colis

Le taux de perte et/ou vol de colis fait l'objet d'un suivi spécifique. L'objectif recherché est un taux maximal de perte et/ou vol inférieur ou égal à **0,005 %** des colis pris en charge par le Titulaire.

Toute perte et/ou vol définitive fait l'objet d'une analyse dans les conditions définies au chapitre relatif à la gestion des incidents.

4.3.3.5 Délai de traitement des incidents

Le Titulaire assure le suivi des délais de traitement et de résolution des incidents. Les résultats sont présentés dans les reporting mensuels

4.3.3.6 Délai de remise des preuves de distribution

Le Titulaire fournit à l'ANTS les preuves de distribution au plus tard à J+2 après la distribution effective du colis.

4.3.4 Volumétrie prévisionnelle

Les volumes présentés ci-après n'ont aucun caractère contractuel et sont susceptibles d'évoluer à la hausse ou à la baisse pendant toute la durée d'exécution du marché, en fonction des besoins de l'ANTS.

À titre indicatif, la volumétrie annuelle prévisionnelle est estimée à 860 000 colis par an (± 10 %), incluant les envois à destination de la France métropolitaine, dont la Corse. Parmi ces colis :

- 77 % des flux sont issus du site de production de Douai ;
- 23 % des flux sont issus du site de production de Bussy-Saint-Georges ;

Les colis ont un poids unitaire variant de moins de 500g à 20kg selon la répartition ci-après (toutes destinations confondues : métropole, outre-mer, international) :

Inférieur à 0,5kg	76%
Entre 0,5 et 1 kg	15 %
Entre 1,001 et 2 kg	6 %
Entre 2,001 et 3kg	2%
Entre 3,001 et 4kg	0,6%
Entre 4,001 et 5 kg	0,3%
Entre 5,001 et 6 kg	0,2%
Entre 6,001 et 7 kg	0,1%
Entre 7,001 et 8 kg	0,1%
Ente 8,001 et 9 kg	0,1%
Supérieur à 9kg	0,2%

Usuellement, un colis de 20 kg est à remettre chaque jour auprès du ministère des Affaires Etrangères, en région parisienne.

Le Titulaire s'engage à disposer des capacités nécessaires pour absorber les variations de charge susceptibles d'intervenir pendant l'exécution du marché, sans dégradation de la qualité de service attendue.

4.3.5 Livrables

Livrables	**Délai de livraison**
Preuves de distribution des colis concernés par la prestation	J+2 après la distribution
Suivi informatisé des colis, complet et continuellement à jour ;	En continu
Compte rendu journalier d'exécution d'une séquence de prise en charge, expédition et distribution des titres concernés : • Date de traitement • Nombre et nom des fichiers d'entrée traités	Compte-rendu journalier, fourni à J+1 pour les opérations du jour J.

Livrables	Délai de livraison
• Nombre de colis constitués ; • Nombre de colis traités ; • Nombre de destinataires différents ; • Nombre de colis par destinataire ; • Nombre et nature des rejets ; • Nombre et nom des fichiers de sortie créés ; • Compte-rendu mensuel d'activité comprenant : • Une synthèse des éléments attendus au titre du compte-rendu journalier.	
Les indicateurs de qualité de service (en valeur mensuelle et en glissement annuel) permettant de vérifier, • Le respect des délais de distribution, le nombre et le taux de cas en écart ; • Le respect des délais de fourniture des preuves de distribution, le nombre et le taux de cas en écart.	Indicateurs journaliers, fournis à J+1 pour les opérations du jour J.
Informations nécessaires et suffisantes à la justification du niveau d'activité sur la période et à l'établissement du service fait par l'ANTS ;	Mensuel
Rapports d'incidents	Jour J après identification de l'incident. J+5 pour le rapport final
Résultat des enquêtes relatives aux colis non remis	Au plus tard à J+5 après date prévue de remise du colis
Plan d'assurance Qualité	A minima 1 fois / an et autant de fois que nécessaire
Plan Sécurité	A minima 1 fois / an et autant de fois que nécessaire

4.3.6 Modalités de commande

La présente prestation est traitée par bon de commande au regard du plan de facturation établi pour l'année N conformément à l'article du CCAP §4.2.1 Une unité d'œuvre telle que définie à la grille de prix correspond à un colis effectivement distribué.

Seuls les colis effectivement distribués peuvent faire l'objet d'une facturation auprès de l'ANTS.

4.4 Prestation P3 – Expertises ponctuelles

4.4.1 Description générale

L'ANTS peut, sur la base d'une expression de besoins préalable, demander l'appui du Titulaire pour un apport d'expertise complémentaire aux prestations et exigences fixées.

La mise en place de certaines fonctionnalités peut nécessiter des développements informatiques spécifiques de la part du titulaire. Cette prestation permet de répondre également aux évolutions envisagées par l'ANTS pour garantir des contraintes réglementaires ou techniques qui apparaîtraient au cours de l'exécution du marché.

Le cycle de développement d'une évolution suit une démarche de projet de développement informatique (validation des spécifications, qualification technique, VA, VSR, etc.) et doit respecter l'ensemble des exigences (gestion de configuration, etc.) liées à ce cycle.

Suite à la réception d'une expression de besoins, le Titulaire propose un plan d'intervention détaillant la méthode, les compétences et le nombre d'unités d'œuvre nécessaires pour répondre à l'expression de besoin. Cette proposition de plan d'intervention peut ensuite faire l'objet d'une commande de la part de l'ANTS.

4.4.2 Travaux attendus

Le titulaire devra réaliser, développer puis tester l'évolution avant de la livrer à l'ANTS. Celle-ci procédera à une Vérification d'Aptitude et de Bon Fonctionnement (VABF) sur un environnement déqualification mis en place par le titulaire.

A chaque livraison et mise en exploitation d'une évolution, une période de Vérification de Service Régulier (VSR) de trois (3) mois sera observée. Dans cette période, la correction de toute anomalie reste à la charge du titulaire. A l'issue du prononcé de la VSR, les évolutions bénéficient d'une période de garantie d'un an pendant laquelle la correction de toute anomalie reste à la charge du titulaire.

Toute livraison doit être accompagnée d'une documentation complète dont le contenu sera préalablement mis au point selon la nature de la livraison en accord avec l'ANTS.

Les délais de réalisation des actes de maintenances évolutive et adaptative dépendent de chaque évolution et adaptation.

Les unités d'œuvre comprennent l'ensemble des tâches correspondant au traitement d'une évolution, y compris la mise à jour des documentations impactées.

Dans le cadre du marché, les demandes d'expertise ponctuelle peuvent porter sur :

- L'analyse préalable d'évolutions des moyens mobilisés pour la réalisation des prestations (changement d'offres, déploiement de nouveaux moyens physiques, déploiement de nouvelles solutions informatiques, etc.) ;
- La mise en place de nouveaux moyens pour la réalisation des prestations ;

Chaque intervention fait l'objet d'un bilan permettant de préciser les livrables réalisés et l'apport de ces livrables pour la bonne exécution du marché.

4.4.3 Typologie d'évolutions

Les évolutions et/ou adaptations sont catégorisées comme ci-dessous :

=> Évolutions complémentaires associées à la solution de prise en charge et d'acheminement des colis et au workflow - Simple (S) ;

=> Évolutions complémentaires associées à la solution de prise en charge et d'acheminement des colis et au workflow - Moyen (M) ;

=> Évolutions complémentaires associées à la solution de prise en charge et d'acheminement des colis et au workflow - Complexe (C).

Les critères de complexité sont les suivants :

Complexité	Fonction
Simple	Évolution nécessitant environ 3 jours.homme Exemples : - Modification de la présentation d'une IHM existante (libellé, champs, ordre de présentation, autres) - Modification simple d'une règle de gestion - Adaptation d'une interface existante
Moyen	Évolution nécessitant environ 10 jours.homme Exemples : - Création d'une nouvelle IHM - Modification de plusieurs règles de gestion simples - Création d'une nouvelle interface simple
Complexe	Évolution nécessitant environ 20 jours.homme Exemples : - Création des nouvelles IHM - Modification de plusieurs règles de gestion complexes - Création d'une nouvelle interface complexe (architecture et logique nouvelles, etc.)

4.4.4 Livrables

Livrables	Délai de livraison
Bilan de l'apport d'expertise	Défini au sein du bon de commande.
PAQ (mise à jour)	+ 2 mois après livraison
PS (mis à jour)	+ 2 mois après livraison

4.4.5 Durée

La durée de la prestation est fixée au sein du bon de commande.

4.4.6 Modalités de commande

La présente prestation est traitée à bon de commande. Une unité d'œuvre correspond à un apport d'expertise dont la charge est évaluée à 1 jour*homme.

4.5 Prestation P4 – Réversibilité

4.5.1 Description générale

La réversibilité oblige le Titulaire à transmettre sa connaissance au terme du présent marché à l'ANTS ou à un quelconque tiers mandaté à cet effet par l'administration. En particulier, l'ensemble des éléments documentaires produits par le Titulaire, doit pouvoir être repris par l'ANTS dès que cette dernière le juge utile.

4.5.2 Travaux attendus

Le Titulaire s'engage à apporter toute l'assistance nécessaire à la bonne fin de cette opération.

Pour assurer le transfert de connaissance, le Titulaire présente à l'ANTS, pour validation, un plan de réversibilité qui doit, notamment, comprendre :

- Le contenu et modalités pratiques du transfert de compétence dispensée avec un calendrier précis pour la phase de réversibilité ;
- La transmission de la documentation produite au cours de l'accord-cadre.
- La présentation des procédures et outils mis en place avec le responsable de la production des titres (actuellement IN Groupe).

Suite à validation du plan de réversibilité par l'ANTS, le Titulaire du présent accord-cadre assure la formation d'une équipe de référents du nouveau Titulaire aux différentes procédures et outils mis en place avec le responsable de production (IN Groupe) pour réaliser les différentes prestations objet de l'accord-cadre

Pendant toute la durée de la prestation, le Titulaire se rend disponible pour répondre aux interrogations du Repreneur mandaté par l'administration. A l'issue de la période de réversibilité, il établit un bilan de son action d'appui au Repreneur.

Pendant toute la durée de la prestation de réversibilité, le Titulaire reste pleinement responsable de la bonne exécution des prestations de collecte, d'acheminement et de distribution des colis objets du présent marché.

4.5.3 Livrables

Livrables	Délai de livraison
Plan de réversibilité avec documentations des prestations	2 semaines suite à la commande de la prestation
Bilan de la réversibilité	6 mois suite à la commande de la prestation

4.5.4 Durée

La présente prestation a une durée maximale de 6 mois.

4.5.5 Modalités de commande

La présente prestation est traitée à prix global et forfaitaire et est commandée une fois par ordre de service.

5 Exigences générales d'exécution des prestations

5.1 Conditions de mise en œuvre des prestations

Les prestations sont régies contractuellement par l'ensemble des dispositions de l'accord-cadre, par les modalités d'exécution prévues dans l'accord-cadre et par les exigences de qualité de service auxquelles devront se conformer le Titulaire. Ces prestations sont également régies par toutes les dispositions, préconisations, contraintes ou recommandations d'ordre technique et méthodologique de l'accord cadre.

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble des moyens humains, matériels, logistiques et informatiques nécessaires à la réalisation des prestations dans des conditions garantissant la sécurité, la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité des titres transportés.

Le Titulaire informe l'ANTS de toute évolution susceptible d'affecter les délais, coûts ou modalités d'acheminement.

5.2 Devoir de conseil et d'alerte

Il est de la responsabilité du Titulaire, du fait de ses obligations de conseil, d'identifier et d'alerter dans les délais les plus brefs de toute difficulté nécessitant une décision de l'ANTS en proposant les solutions y palliant.

En cas d'anomalie détectée par le Titulaire dans le bon fonctionnement et le bon déroulement opérationnel des prestations, le Titulaire s'engage à alerter dans les plus brefs délais par tout moyen (téléphone mobile, SMS, mail, …) ses interlocuteurs désignés de l'ANTS. La procédure d'alerte est détaillée par le Titulaire au sein de son PAQ.

5.3 Sécurité des personnels

Le Titulaire doit être en mesure d'identifier parfaitement les personnes ayant à intervenir dans ses locaux ainsi que dans celui mis à sa disposition par IN Groupe pour le compte de l'ANTS. Les fonctions et les autorisations d'accès de ces personnes devront être connues et maintenues à jour.

Le Titulaire signe un engagement de confidentialité sur la base d'un modèle préalablement validé par l'ANTS, couvrant le devoir de discrétion et les obligations de secret professionnel. Cet engagement précise notamment que le Titulaire s'interdit de communiquer à quiconque, directement ou indirectement, tout ou partie des informations de toute nature, commerciale, industrielle, technique, financière, nominative et politique, qui lui sont communiquées par l'administration. Cet engagement précise les poursuites pénales et civiles encourues par les contrevenants.

Le Titulaire fait habiliter par l'ANTS, les personnels retenus pour les prestations du présent accord-cadre dans un délai de 15 jours après la date de notification. Les habilitations s'appliquent aux personnels qui seront présents de manière permanente comme à ceux susceptibles d'intervenir occasionnellement sur les sites de productions des titres.

Le Titulaire doit notamment informer l'ANTS de tout changement dans ses équipes afin que ses personnels soient habilités et autorisés à pénétrer et travailler sur les sites.

Les personnes ayant à intervenir sur les équipements doivent avoir été sensibilisées à la sécurité des systèmes d'information (sensibilisation, formation, connaissance de la politique de sécurité des systèmes d'information, connaissance des risques résiduels encourus, maintien de la confidentialité des mots de passe, etc.).

En cas de manquement d'un des personnels du Titulaire aux obligations de sécurité du présent accord-cadre, l'ANTS peut, à tout moment, exiger du Titulaire qu'un de ses personnels soit remplacé.

5.4 Sécurité des locaux et des moyens d'exploitation

Les locaux abritant les équipements sont sécurisés. L'accès physique à ces locaux est limité : filtrage des personnes, contrôle des accès physiques.

Le Titulaire et l'ensemble de ses personnels respectent de manière rigoureuse toutes les règles de sécurité en vigueur sur le site.

Les normes de sécurité concernent l'ensemble des domaines applicables aux installations des locaux de travail usuels (normes de sécurité relatives aux codes de la construction et de l'habitation : anti-feu, capacité calorifique maximale, installations électriques basse et haute tension, mobilier de bureau, équipements spécifiques ou autres).

Le Titulaire s'assure que les sites exploités par ses partenaires ou sous-traitants respectent des exigences de sécurité équivalentes à celles imposées au Titulaire.

5.5 Sécurité des acheminements

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité prévues dans son Plan de Sécurité afin de garantir l'intégrité, la confidentialité et la traçabilité des colis dès leur prise en charge.

5.5.1 Sécurisation de la prise en charge et du transport

La prise en charge et le transport doivent être réalisés de manière à garantir qu'aucun colis ne puisse être perdu, détourné, volé, substitué ou détérioré durant l'exécution des prestations.

Le Titulaire met en œuvre l'ensemble des mesures organisationnelles, humaines et techniques nécessaires afin d'assurer la sécurité des colis depuis leur prise en charge sur les sites de production jusqu'à leur remise effective au destinataire.

L'ensemble des opérations de collecte, de chargement, de transport, de tri, de stockage temporaire et de distribution doivent être réalisées dans des conditions garantissant la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des titres transportés.

Le Titulaire veille à ce que les véhicules, équipements et dispositifs utilisés dans le cadre des prestations soient adaptés à la nature sensible des titres transportés et permettent d'en préserver l'intégrité durant l'ensemble des opérations logistiques.

Le Titulaire met en œuvre les mesures nécessaires afin de sécuriser les phases de remise des colis, de chargement et de transfert entre les différents maillons de la chaîne logistique. Une attention particulière est portée aux opérations réalisées entre les sites de production et l'intégration des colis dans le réseau logistique du Titulaire.

Les opérations réalisées par des partenaires ou sous-traitants éventuels sont effectuées selon un niveau de sécurité équivalent à celui exigé du Titulaire. Cette dernière demeure responsable du respect des exigences du présent marché.

5.5.2 Protection physique des colis

Les titres et autres éléments à acheminer sont conditionnés et emballés par IN Groupe ou par l'ANTS.

Le Titulaire s'engage à utiliser, pour l'ensemble des expéditions concernées par le présent marché, des dispositifs de protection physique adaptés à la sensibilité des titres transportés. À ce titre, il fournit notamment des pochettes ou contenants sécurisés permettant de mettre en évidence toute tentative d'ouverture, d'altération ou de substitution du contenu. Ces contenants sont :

- Anonymes ;
- Opaques ;
- Résistants (inviolables et étanches) .

Il est impératif que toutes les caisses, colis, enveloppes, rubans adhésifs ou autres contenants utilisés dans le cadre des prestations soient dépourvus de tout signe distinctif permettant d'identifier la nature des titres transportés.

Le Titulaire met en œuvre les mesures nécessaires afin de limiter les risques de dégradation, de substitution ou de perte des colis durant les opérations de manutention, de chargement, de transport, de stockage ou de distribution.

Toute anomalie constatée sur un colis ou sur son dispositif de protection doit faire l'objet d'une prise en charge spécifique conformément aux procédures définies dans le Plan de sécurité.

5.6 Traçabilité et suivi informatisé

5.6.1 Suivi des expéditions

Tous les contenants de colis et les colis eux-mêmes font l'objet d'un suivi informatique selon l'étape de l'acheminement. Le Titulaire met à disposition un système de suivi informatisé couvrant l'ensemble des étapes de l'acheminement national. Ce système permet d'authentifier chaque utilisateur.

Cet outil doit permettre à l'ANTS de consulter à tout moment :

- L'état d'avancement des expéditions ;
- Le dernier emplacement connu du colis ;
- La date et l'heure du dernier événement enregistré ;
- L'historique complet des évènements de transport ;
- Les éventuelles anomalies ou incidents affectant l'expédition ;
- Les informations relatives à la remise du colis et notamment le récépissé de remise signé par le destinataire.

Le Titulaire assure la continuité de ce suivi sur l'ensemble de la chaîne logistique. Une attention particulière est portée aux opérations réalisées entre les sites de production d'IN Groupe et l'intégration des colis dans le réseau logistique du Titulaire. Le dispositif de suivi doit permettre d'assurer une traçabilité continue durant cette phase et d'identifier clairement les responsabilités associées à chaque étape de l'acheminement.

L'outil de suivi doit également permettre la consultation des colis en cours d'investigation, des colis faisant l'objet d'un avis de souffrance, des colis en perte de trace ainsi que des colis en attente de distribution ou de retour.

L’outil doit également permettre à l’ANTS de faire une demande de ramassage exceptionnel supplémentaire et de suivre la réalisation de cette demande de ramassage ;

L’outil doit être en capacité de générer des exports automatiques vers les SI de l'ANTS par l'utilisation de protocoles d'échanges usuels.

5.6.2 Mise à jour des statuts d'acheminement

Le Titulaire assure une mise à jour du suivi a minima 2 fois par jour.

La mise à jour des statuts doit permettre d'identifier distinctement :

- La prise en charge ;
- Le chargement ;
- Le départ du site ;
- L’arrivée sur le premier site d'exploitation ;
- L’intégration dans le réseau logistique.

Chaque mise à jour comporte au minimum :

- La date et l’heure de l’évènement ;
- Le statut logistique du colis ;
- Le lieu de traitement ou de distribution concerné ;
- L’identification du partenaire logistique en charge lorsque cette information est disponible.

Les informations de suivi doivent permettre d'identifier les principales étapes de traitement des colis, notamment la prise en charge effective par le Titulaire, les opérations de transfert, les tentatives de distribution et la remise au destinataire.

Le Titulaire veille à limiter toute rupture de traçabilité et à maintenir une visibilité continue sur l'état des expéditions. Les modalités de traçabilité mises en œuvre doivent notamment permettre d'établir sans ambiguïté le point de départ des délais d'acheminement contractuels.

4.8.4 Requêtes et statistiques

Le Titulaire met à disposition de l’ANTS une application de suivi des colis, ou à défaut doit pouvoir fournir quotidiennement, sur simple requête :

- La liste des colis distribués (remis contre signature au destinataire) dans les délais prévus ;
- La liste des colis distribués en dehors des délais prévus ;
- La liste des colis non remis dans les délais (colis non distribué dans le délai normal prévu) ;
- La liste des colis non remis dans les délais et qui font l'objet d'une recherche approfondie du Titulaire ;
- La liste des colis perdus.

Pour une période donnée, une année, un mois, ou une période à saisir entre deux dates, les statistiques suivantes sont accessibles :

- Nombre de colis par statut (nombre de colis expédiés, nombre de colis perdus...)
- Récapitulatif des envois, précisant leur nombre et les classant par destination (communes, département, pays) ;
- Récapitulatif des incidents d’acheminement et de remise, précisant leur nombre et les classant par ordre chronologique avec indication succincte de la nature de l’incident (perte de colis, détérioration, erreur de distribution, retard, le lieu de l’incident etc.).

Ces éléments sont :

- Imprimables (à partir de la fonction d'impression du navigateur) ;
- Exportables (.csv, xls) avec possibilité d'enregistrer le fichier exporté dans un répertoire.

Les données statistiques mises à disposition doivent permettre à l’ANTS d’analyser les délais de prise en charge, les délais d’acheminement, les pertes de trace, les incidents et les éventuels écarts constatés dans les opérations de collecte.

5.7 Sécurité des systèmes d'informations

Les exigences de sécurité développées ci-après s'appliquent aux équipements, infrastructures et systèmes informatiques qui seront mis en oeuvre par le Titulaire dans le cadre des prestations du présent accord-cadre.

5.7.1 Accès aux applications

Tous les accès des applications mises à disposition doivent se faire par authentification. Au minimum cette authentification doit se faire par identifiant / mot de passe. Les Titulaires pourront proposer d'autres solutions plus sécurisées (carte à puce, biométrie, etc.).

Les accès d'administration aux équipements doivent être protégés (mot de passe, contrôle d'adresse, etc.).

5.7.2 Journalisation des évènements

L'exploitation quotidienne des journaux produits par les différents équipements doit être réalisée par le Titulaire. Les journaux produits par les différents équipements doivent être restitués à l'ANTS à la fin du présent accord-cadre

5.7.3 Mise à jour des systèmes

Au titre de la maintenance, le Titulaire doit suivre les évolutions logicielles des logiciels et matériels mis à disposition de façon à être en mesure de se procurer les correctifs publiés régulièrement.

Le Titulaire prévoit les moyens nécessaires pour identifier et prendre en compte les évolutions logicielles. L'ANTS sera informée des évolutions envisagées par les Titulaires.

5.7.4 Sauvegardes

Pour faire face à une altération accidentelle ou malveillante, les configurations des équipements doivent être conservées dans une enceinte sécurisée et sauvegardées en lieu sûr, si possible à l'extérieur du site de production. Les modifications des configurations des équipements actifs du service doivent être tracées. La restauration de tout ou partie des configurations sauvegardées devra pouvoir être faite sur demande de l'ANTS. Les Titulaires gèrent l'ensemble des sauvegardes et des restaurations nécessaires à la garantie d'un niveau de disponibilité adapté.

5.8 Plan et audit de sécurité

Le Titulaire doit produire un plan de sécurité initial au titre de la mise en place du service. Les résultats de ce plan sont communiqués pour validation à l'ANTS. Les audits ont pour objectifs de contrôler l'application des exigences de sécurité. L'ANTS se réserve la possibilité d'effectuer des audits de sécurité ponctuels, soit par ses propres moyens, soit par l'intermédiaire d'un tiers qu'elle pilotera.

Ces audits peuvent avoir lieu soit après en avoir informé le Titulaire et sous son contrôle, soit de manière inopinée. Le Titulaire doit corriger les éventuelles anomalies constatées à l'issue des audits de sécurité sous le délai indiqué à la notification des résultats de l'audit.

Tout au long de l'accord-cadre, toute modification du Plan de Sécurité doit faire l'objet d'une nouvelle version et est soumise à validation de l'ANTS.

Le Titulaire s'engage à respecter les mesures de sécurité présentée dans son offre dans le cadre de l'exécution des prestations.

5.9 Plan d'assurance qualité

Dès la notification de l'accord-cadre, l'ANTS demandera au Titulaire de produire le plan qualité décrivant les prestations, les processus, méthodes et outils utilisés (rapports statistiques et qualité de service) ainsi que les modalités de livraison et d'exécution des prestations.

Tout au long de l'accord-cadre, toute modification du Plan Qualité doit faire l'objet d'une nouvelle version et est soumise à validation de l'ANTS.

Le PAQ décrit également les modalités de gestion des incidents et des pertes de trace.

5.10Reporting

Les reportings produits par le Titulaire sont aisément imprimables et fournis sous un format exportable de type csv ou xls.

5.10.1 Reporting opérationnel

Le Titulaire transmet un reporting opérationnel permettant le suivi quotidien des prestations et des incidents rencontrés. L'application fournie par le Titulaire doit également pouvoir fournir ce reporting, sur simple requête :

Le reporting opérationnel comprend :

- Les colis pris en charge ;
- Les colis en transit ;
- Les colis distribués ;
- Les colis en anomalie :
    - Distribués en dehors des délais prévus ;
    - Non distribués dans le délai normal prévu ;
    - Non distribués et qui font l'objet d'une recherche approfondie du Titulaire ;
- Les colis en perte de trace et / ou perdus ;
- Les incidents ouverts ;
- Les pertes, vols ou détériorations constatés ;
- Les opérations de collecte réalisées ;
- Les retards ou anomalies de collecte constatés.

A partir de l'application mise à disposition par le Titulaire, Pour une période donnée, une année, un mois, ou une période à saisir entre deux dates, les statistiques suivantes sont accessibles :

- Nombre de colis par statut (nombre de colis expédiés, nombre de colis perdus...) ;
- Récapitulatif des envois, précisant leur nombre et les classant par destination (communes, département, pays) ;
- Récapitulatif des incidents d'acheminement et de remise, précisant leur nombre et les classant par ordre chronologique avec indication succincte de la nature de l'incident (perte de colis, détérioration, erreur de distribution, retard, le lieu de l'incident etc.).

5.10.2 Reporting de qualité de service

Le Titulaire transmet mensuellement un rapport présentant :

- Pour la collecte :
    - Le nombre de collectes réalisées ;
    - Le nombre de collecte non réalisées ;
    - Les délais moyens de collecte des colis ;
- Pour l'acheminement et la distribution :
    - Les délais moyens de distribution des colis ;
    - Le taux de colis distribué dans les délais fixés (par ex. J+1 pour la métropole Hors Corse) et le taux de colis distribué dans les délais maximaux (par ex. J+2 pour la métropole Hors Corse) ;
        - Ces indicateurs sont précisés par destination / zone géographique
- Pour la traçabilité et la qualité de l'acheminement et de la distribution :
    - Le nombre de pertes de trace ;
    - Le nombre de pertes définitives ;
    - Le nombre de vols ;
    - Le nombre de détériorations ;
- Les délais moyens de résolution des incidents ;
- Les actions correctives mises en œuvre.

5.10.3 Tableaux de bord

Le Titulaire met à disposition des tableaux de bord permettant une visualisation consolidée de l'activité et des incidents.

Ces tableaux de bord permettent d'identifier :

- Les colis en transit ;
- Les colis en retard ;
- Les colis en perte de trace ;
- Les incidents ouverts ;
- Les incidents clôturés ;
- Les délais moyens de traitement ;
- Les retards de prise en charge ;
- Les écarts constatés sur les opérations de collecte.

Les tableaux de bord doivent permettre à l'ANTS d'analyser les délais de prise en charge, les délais d'acheminement, les pertes de trace, les incidents ainsi que les éventuels écarts constatés lors des opérations de collecte. Ces éléments peuvent notamment être utilisés dans le cadre du suivi des engagements contractuels, de l'analyse des dysfonctionnements et de l'établissement de l'imputabilité des incidents.

5.11 Objectif de développement durable

Le Titulaire met en œuvre des processus contribuant au développement durable. Le Titulaire présente annuellement les actions mises en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché afin de contribuer à la réduction de son empreinte carbone.

En particulier, pour les prestations mise en œuvre en France métropolitaine :

- Exigences sur les chauffeurs : le Titulaire s'assure qu'un minimum de 90% de ses chauffeurs sont formés à l'écoconduite, avec des remises à niveau périodiques ;
- Exigences sur les qualités et caractéristiques des moyens de transports utilisés : le Titulaire s'assure de développer la part des véhicules « à faibles émissions » pour l'exécution des prestations de ce marché (véhicules électriques, rail, etc.).
- Exigences sur l'organisation logistique de la prestation. Le Titulaire veille à optimiser son organisation logistique, en particulier :
    - Réduction des distances parcourues à vide ;
    - Minimisation des volumes et/ou tonnages transportés ;
    - Optimisation du taux de remplissage des véhicules ;
    - Contribution à la réduction de la congestion de la circulation (éviter les horaires de pointe, choisir les trajets les moins encombrés, etc.).

5.12 Gouvernance et pilotage de l'accord-cadre

5.12.1 Interlocuteurs

Compte tenu des enjeux de l'accord-cadre, le Titulaire met en place une structure adaptée au pilotage des prestations. Cette équipe est dédiée aux prestations et dimensionnée pour conduire dans les délais et avec la qualité requise les prestations demandées.

Le Titulaire désigne un directeur de projet en charge du suivi global des prestations de l'accord-cadre.

Il met également en place une cellule de support permettant un suivi centralisé des colis de l'ANTS et un échange continu avec l'équipe projet de l'ANTS en charge des opérations d'acheminement. Cette cellule de support est joignable du lundi au vendredi, en continu pendant les horaires de bureau. Pour ce faire, le Titulaire fournit à l'ANTS un numéro d'appel gratuit, n'engendrant aucun frais auprès du fournisseur d'accès (temps d'attente ou en communication). L 'ANTS doit également pouvoir ouvrir un ticket directement dans l'application utilisée pour le suivi des colis.

5.12.2 Comités

Le Titulaire s'engage également à participer à la demande de l'ANTS et sans surcoût à toute réunion de suivi et de pilotage des prestations.

5.12.2.1 Comité de suivi

Un comité de suivi mensuel est mis en place. Ce comité permet :

- De partager les indicateurs de qualité de service sur la période écoulée ;
- De confirmer les volumes distribués et la facturation liée ;
- De préciser les éventuelles pénalités applicables ;
- De prendre les décisions opérationnelles nécessaires à la bonne exécution des prestations ;
- De convenir des éventuelles évolutions des prestations (nouvelles destinations, etc.).

Le Titulaire prépare le support du comité et le partage à l'ANTS avec un préavis de 24 heures. Il établir le compte-rendu de la réunion dans un délai de 48 heures.

5.12.2.2 Comité de pilotage

Un comité de pilotage semestriel est mis en place. Ce comité permet :

- D'établir un bilan général de la période écoulée ;
- De traiter les éventuelles évolutions contractuelles ;
- De valider les mises à jour des plans de sécurité et plan d'assurance qualité ;
- De présenter les démarche RSE mise en place par le Titulaire ;
- De partager un plan d'actions structurant pour l'amélioration des prestations.

Le Titulaire prépare le support du comité et le partage à l'ANTS avec un préavis de 24 heures. Il établir le compte-rendu de la réunion dans un délai de 48 heures.

5.12.2.3 Comités techniques

Des comités techniques se réunissent pour aborder l'ensemble des thématiques techniques et organisationnelles liées à la bonne exécution des prestations de l'accord-cadre. Ces réunions se tiennent de façon hebdomadaire, et traitent de l'ensemble des problématiques opérationnelles rencontrées.

Ces réunions se déroulent au sein de l'annexe parisienne de l'ANTS, mais peuvent également se tenir sur le site et dans les locaux d'un partenaire (comme par exemple dans les locaux d'IN Groupe situés à Douai, en région parisienne sur un site du ministère de l'intérieur). Le Titulaire est invité à ses réunions par l'ANTS, en cas de nécessité. Sa participation est alors obligatoire. Le Titulaire peut assister à ces réunions à distance.

Ces comités regroupent :

- Les responsables désignés du Titulaire ;
- Les interlocuteurs de l'ANTS ou d'autres services du ministère de l'Intérieur.

6 Liste des annexes au CCTP

- Annexe 1 : Liste des adresses de distribution
- Annexe 2 : Trame de rapport d'incident
- Annexe 3 : Contenants
- Annexe 4 : Détail des colis envoyés