l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun

Maine-et-Loire

# EXTERNALISATION DES ARCHIVES

**Marché à procédure adaptée - n°2026.CPAM.19**

# DOSSIER DE CONSULTATION

*CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES*

POUVOIR ADJUDICATEUR :

**CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE DE MAINE ET LOIRE**

**32, rue Louis Gain**

**49937 Angers Cedex 9**

REPRESENTEE PAR :

**Madame la Directrice de la CPAM de Maine et Loire, Madame Bénédicte SAMSON.**

# Table des matières

**ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE ..... 3**
**ARTICLE 2 – ELEMENTS DE CONTEXTE ..... 3**
2.1 PERSONNALITE DE LA CPAM ..... 3
2.2 LES PUBLICS CONCERNES ..... 3
2.3 LA VOLUMETRIE ..... 3
**ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES MISSIONS ATTENDUES ..... 3**
- *Le transfert sécurisé ..... 3*
- *La mission d'archivage ..... 4*
- *La mission de conservation et suivi, ..... 4*

**ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES ARCHIVES A DEMENAGER ..... 4**
**ARTICLE 5 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION D'ARCHIVAGE ..... 5**
5.1. DEFINITION ..... 5
5.2. DUREE D'ARCHIVAGE ..... 5
5.3. LA CONSULTATION ET LA RESTITUTION DES DONNEES ARCHIVEES ..... 5
5.4. NIVEAU MINIMUM DE SECURITE A FOURNIR ..... 5
5.5 DELAIS DE MISE EN ROUTE ..... 7
5.6 PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE DU PRESTATAIRE ..... 7
**ARTICLE 6 - DELESTAGES / TRANSFERTS ..... 7**
**ARTICLE 7 – RECHERCHES ET TRANSMISSIONS D'ARCHIVES ..... 8**
**ARTICLE 8 – FORMATION ET DOCUMENTATION ..... 10**
8.1 FORMATION ..... 10
8.2 DOCUMENTATION ..... 10
**ARTICLE 9 – DEVELOPPEMENT DURABLE ..... 10**

# ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

La présente consultation a pour objet l'externalisation des archives, pour le compte de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Maine-et-Loire.

Les prestations incluent :

- Transfert du lieu actuel de stockage vers le site du Titulaire ;
- Stockage et mise à disposition des archives pour consultation ;
- Destruction des boîtes d'archives.

# ARTICLE 2 – ELEMENTS DE CONTEXTE

## 2.1 Personnalité de la CPAM

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Maine et Loire est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. A ce titre, ses archives sont des archives publiques aux termes de l'article L211-4 du Code du patrimoine.

Elles sont soumises au contrôle scientifique et technique de la direction du Service Interministériel des Archives de France (SIAF) en application :

- De l'Arrêté du 31 décembre 2020 relatif aux missions et à l'organisation de la direction générale des patrimoines et de l'architecture
- De la circulaire AD 97-1 du 16 janvier 1997 accordant le droit à un établissement public de verser ses archives éliminables à terme à une société privée.

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie confie, depuis 2018, la gestion de ses archives à une entreprise extérieure.

Cette dernière a en charge le transfert, le stockage, la mise à disposition de consultations et la destruction des documents archivés dans le respect de la réglementation en vigueur. Le délai de conservation de ces archives et des pièces justificatives des dépenses de gestion technique, est défini par l'article D253-44 modifié du Code de la Sécurité Sociale.

Le Titulaire a également la mission de réaliser la sortie et le reclassement des dossiers en fonction des besoins de l'Organisme, pendant la durée de détention des archives dans ses locaux.

## 2.2 Les publics concernés

Principalement les services de prestations de la CPAM, mais potentiellement tous les autres services.

## 2.3 La volumétrie

Ces données sont précisées à titre indicatif à l'article 4 du présent CCTP.

# ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES MISSIONS ATTENDUES

La prestation a pour objet la mise en œuvre, dans un contexte sécurisé, de :

- **Le transfert sécurisé**

Qui comprend :

- Le transfert physique de tous les dossiers « Assurance Maladie » du site actuel de stockage du prestataire vers le site du nouveau Titulaire du marché (lieu de stockage sécurisé) ;
- Le cas échéant, le transfert des archives et leur inventaire en fin de marché, vers un site de la CPAM ou vers un autre prestataire.

- **La mission d'archivage**

Qui comprend :

- La fourniture des conditionnements de stockage ;
- L'inventaire détaillé des archives ;
- Le transfert et le stockage des archives en fonction de la règlementation en vigueur ;
- Le conditionnement des archives ;
- La cotation des conditionnements de stockage en concordance avec l'inventaire ;
- La formation de son personnel aux techniques d'archivage.

- **La mission de conservation et suivi,**

Qui comprend :

- Le stockage externalisé (dans le centre d'archivage du Titulaire) qui inclut :
  - La conservation des pièces transportées selon les règles de sécurité et de confidentialité liées aux archives publiques ;
- Le suivi et la gestion contractuels des archives conservées par le prestataire comprenant :
  - La mise à disposition des inventaires, statistiques de sorties et de l'état des stocks ;
  - La communication d'unités d'archives sur demande (la recherche et la mise à disposition d'archives demandées par la CPAM). Après exploitation par la CPAM de l'archive papier, cette dernière sera reclassée dans la boîte d'archives et la boîte reclassée par le Prestataire.
- L'élimination des archives à l'issue de leur durée d'utilité administrative (DUA) selon un calendrier établi et l'élaboration du procès-verbal lors de chaque destruction.

Le contenu de toutes ces prestations est détaillé dans les parties suivantes du présent CCTP.

# ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES ARCHIVES A DEMENAGER

Les **volumes estimés** sont définis dans le tableau ci-après :

| DUREE DE CONSERVATION | NATURE | VOLUMES AU 30/09/2026 |
|---|---|---|
| 30 mois | PRESTATIONS | 5065 containers |
| 10 ans | DOSSIERS INVALIDITE | 70 containers |
| 10 ans | DOSSIERS JURIDIQUES | 3 containers |
| 30 ans | DOSSIER PROFESS DE SANTE | 35 containers |
| Durée illimitée | DOSSIERS ACCIDENTS DE TRAVAIL | 853 containers |

Les archives sont classées dans des boîtes de dimensions : 21,5 cm x 21 cm x 10,5 cm, puis dans des containers de 4 ou 5 boîtes d'archives. L'identification est manuscrite.

Au préalable, en début de marché, le site duquel les archives devront être déménagées est le site du Prestataire Actuel.

# ARTICLE 5 – DESCRIPTION DE LA PRESTATION D'ARCHIVAGE

## 5.1. Définition

On entend par archivage le fait de mettre dans un endroit sécurisé les documents qui le méritent en raison de leur valeur engageante et du fait de leur forme diplomatique (datés, signés, enregistrés) afin de les y conserver en l'état et de les maintenir accessibles pendant la durée nécessaire. Les données stockées demeurent la propriété de la CPAM.

Le Titulaire du marché qui se voit déléguer la prestation d'archivage est aussi appelé « Tiers-archiveur ».

## 5.2. Durée d'archivage

C'est la CPAM qui décide de la durée d'archivage de chaque boîte. C'est elle qui donnera les consignes pour la mise en destruction.

## 5.3. La consultation et la restitution des données archivées

Ces archives doivent être consultables sur demande d'un agent de la CPAM.

## 5.4. Niveau minimum de sécurité à fournir

Le Prestataire assurera la conservation et la gestion des archives de l'Organisme sur ses sites de gestion (situés en France) **dans un rayon de 100 km maximum autour d'Angers** :

- ceux qui auront été indiqués par le prestataire et validés par l'Organisme ;
- en cas de transfert vers un autre site de gestion, ce transfert fera l'objet d'un avenant.

Le Titulaire disposera du certificat établi par la norme AFNOR NF Z40-350, relative aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents en support papier ou présentera l'ensemble des garanties concernant les locaux comparables à celles édictées par la norme.

L'exploitant des bâtiments doit être en règle au regard de la réglementation en vigueur concernant :

- **les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE)** : soit selon le régime de la déclaration simple (rubriques 1510-2 ou 1530-2 de la nomenclature), soit selon le régime de l'autorisation préfectorale d'exploiter, avec élaboration d'un dossier d'étude d'impact et de danger (rubriques 1510-1 ou 1530-1 de la nomenclature qui définissent les caractéristiques techniques et de sécurité des locaux exploités) ;
- **les normes climatiques** (température et hygrométrie) : les documents doivent être conservés dans des magasins dont la température et l'hygrométrie sont constantes. Il est recommandé en général une température de 18°2 et une hygrométrie relative de 55% (± 5%) ;
- **la luminosité** : l'éclairage naturel doit être limité ;
- **la ventilation** doit assurer un renouvellement de l'air extérieur (à un taux de 0,25 à 0,50 volumes du local) ;
- **la protection contre le feu** : interdiction absolue de fumer et absence totale de feu nu dans les locaux ; Dispositifs de détection de fumées et d'extinction conformes aux règles APSAD et notamment la R1 (sprinklers), la R4 (extincteurs), la R5 (RIA) et la R7 (détection incendie) ; Vérification annuelle de l'installation électrique ;

- **la protection contre le vol** : contrôle permanent des accès, dispositifs de détection des intrusions dans les locaux (fermés à clef et non accessibles au public) ;
- **la protection contre les dégâts des eaux** : construction en zone non inondable ; dispositifs de contrôle de pression des robinets d'incendie armés (RIA) et/ou des sprinklers ;
- **le plan de lutte anti-incendie** : existence de procédures d'organisation et de mise en place des secours (coordination avec les pompiers), le personnel devant être formé à la lutte contre l'incendie ;
- **l'assurance : s**ouscription de tout type de contrat d'assurance jugé utile à la garantie des différentes responsabilités (y compris les exigences définies à l'article 14 du CCAP) ;
- **le plan de survie/continuité de l'entreprise** : existence de procédures destinées à faire face aux situations de crise (catastrophe naturelle, pénurie, grève, lock-out, etc.) ; existence de procédures de sauvegarde sur site déporté permettant la protection des données du système d'information ;
- la mise en place de dispositifs permettant de **contrôler l'atmosphère des locaux de conservation au regard des brusques variations de température et d'humidité relative ;**
- **la protection contre les parasites, les rongeurs, et la poussière** : sols dallés ou cimentés ; contrôle régulier de l'absence de micro-organismes, et/ou de rongeurs ; nettoyage régulier des locaux ;
- **la confidentialité** : anonymat des unités d'archivage, etc. ;
- **les habilitations** des personnes amenées à manier les archives de la CPAM : la liste des agents habilités à entreposer ou rechercher les dossiers devra être transmise à la CPAM (nom, prénom). Le personnel de la Société qui assure la conservation des archives est soumis au secret professionnel aux dispositions de l'art L211-3 du Code du patrimoine et par l'article 226-13 du Code pénal.

**NB :** Pendant toute la durée du contrat, le Prestataire permet aux représentants de l'Organisme, de visiter les bâtiments susmentionnés aux fins de vérifier leur conformité aux dispositions du présent marché. L'Organisme sera autorisé à visiter le centre de gestion au moins une fois par an, après en avoir avisé au minimum 24 heures à l'avance le Prestataire, afin de s'assurer du maintien des bonnes conditions de conservation.

La CPAM exige que l'intégrité des boîtes soit conservée (pas de modification de contenu et de contenant). Il est également demandé que les boîtes ayant le même numéro de centre ou caisse et le même quantième soient conservées à proximité (soit dans un même conteneur et les conteneurs les uns à côté des autres ; soit sur une même étagère).

A défaut, en fonction des dimensions de ses propres conteneurs et afin d'optimiser les volumes conservés, le Prestataire peut être amené à proposer un reclassement des liasses, lots et pochettes dans d'autres boîtes.

Dans ce cas précis, la CPAM devient propriétaire des nouvelles boîtes. Le Prestataire s'engage également à respecter l'ordre de classement des liasses, lots et pochettes et à reporter sur les nouvelles boîtes, toutes les informations présentes sur les anciennes boîtes. Si plusieurs quantièmes sont conservés dans un même conteneur, des intercalaires seront insérés entre les lots ou liasses à l'intérieur de la nouvelle boîte. En cas de reconditionnement du contenu des boîtes, la CPAM pourra effectuer des contrôles chez le Prestataire afin de vérifier la qualité et la cohérence du transfert des pièces et du report des informations des anciennes boîtes vers les nouveaux conteneurs.

Les sociétés répondant à la consultation devront présenter un descriptif complet de leur installation et préciser la localisation du (des) site(s) retenu(s) pour la conservation des archives de la CPAM.

Dans son mémoire technique, le soumissionnaire devra faire la preuve de la sécurité physique des locaux : risques d'intrusion par la mise-en-place de technologies d'accès en cohérence avec le risque lié à la zone concernée (badges, codes d'accès, vidéosurveillance, biométrie, sas, clefs…) liées à des procédures opérationnelles documentées et régulièrement auditées, mais aussi la résistance des

planchers (600 kg/m² minimum) et leur conformité aux normes hygrométriques et électrostatiques, la protection contre l'eau, la protection contre le feu et les installations électriques.

Concernant la sécurité des matériels, il est indispensable de disposer de moyens d'identification et de traçabilité des volumes de conservation sécurisée (amovibles notamment), l'usage étant d'avoir un outil de gestion informatisé du parc, intégrant la configuration, de l'identification des configurations matérielles (périphériques inclus), de contrôles garantissant l'absence de modifications malveillantes ou fortuites des configurations matérielles et que seuls les utilisateurs habilités puissent accéder aux matériels, ainsi que de procédures documentées et auditables de destruction physique des matériels.

- **La sous-traitance**

La localisation des opérations d'archivage et de stockage doit pouvoir être identifiée par l'acheteur, notamment aux fins de restitution.

En cas de recours du tiers-archiveur à la sous-traitance, des garanties spécifiques devront être mises en œuvre afin de protéger les données archivées.

- **La responsabilité**

Les obligations assumées par le tiers-archiveur sont des obligations de moyens ; la responsabilité du tiers-archiveur pourra être engagée en cas de faute.

Le Titulaire du marché devra apporter spécifiquement la justification de la souscription d'une police d'assurances couvrant un certain nombre d'évènements susceptibles d'entraîner la perte des données confiées.

### 5.5 Délais de mise en route

Le Prestataire s'engage à rendre opérationnelle la prestation au 15 février 2027. La totalité des archives devra avoir été emménagée à cette date.

### 5.6 Plan de continuité d'activité du prestataire

Le Prestataire dispose de moyens de minimiser les impacts d'un incident majeur, d'une crise ou d'une catastrophe sur l'activité et donc la pérennité et la régularité de la production. Il dispose pour cela des moyens de maintenir la production de manière transparente pour le client, si un ou plusieurs sites habituels de production n'étaient pas en mesure d'assurer complétement la mission, objet du marché.

Ce plan de continuité est décrit dans le mémoire technique. Le Prestataire averti la CPAM lorsqu'il active cette procédure, celle-ci étant de nature à déclencher la même procédure au niveau de l'Assurance Maladie.

## ARTICLE 6 - DELESTAGES / TRANSFERTS

Le calendrier des transferts vers le site du Prestataire sera établi d'un commun accord entre les cocontractants.

**Le transfert des archives devra être réalisé entre deux et trois fois par an selon une demande et un planning fourni par la CPAM.** Toute modification du calendrier devra recevoir l'accord des parties.

Pour chaque demande de transfert, le Titulaire devra procéder sur le site de la CPAM, au délestage d'environ un trimestre civil le plus ancien (information à faire confirmer systématiquement). Cette prestation englobe également l'enlèvement et le transfert des dossiers (extraction des dossiers, conditionnement, manutention, transport, réinstallation chez le Titulaire du contrat, repérage, inventaire, gestion informatisée pour le suivi).

Pour la CPAM, les personnes responsables de l'enlèvement sont les personnes habilitées par l'acheteur : le manager de la Plateforme Logistique/Archives de la CPAM ainsi que le délégué de l'Agent Comptable.

**Le Titulaire devra fournir, à l'occasion de chaque transfert, un procès-verbal d'enlèvement mentionnant :**

- les dates et heures du transfert (heure de début et de fin) ;
- le site concerné ;
- la nature des archives, la référence de classement de l'archive transférée la plus ancienne et celle de la plus récente ;
- le volume d'archives et le nombre de boîtes ;
- une zone commentaire, libre, permettant de consigner les remarques ou observations éventuelles ;
- le nom et la signature du représentant de l'entreprise titulaire en charge du transfert ;
- le nom et la signature du manager de la Plateforme Archives du site concerné ou de son représentant attestant de l'exactitude des informations.

Ces données étant soumises à variation, il est spécifié que celles-ci n'ont aucune valeur contractuelle et ne sauraient en aucun cas constituer un engagement de la CPAM.

A l'issue du délestage, le prestataire transmet à l'Organisme la mise à jour du fonds d'archives dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés maximum.

# ARTICLE 7 – RECHERCHES ET TRANSMISSIONS D'ARCHIVES

La CPAM est amenée à disposer des pièces archivées. Sur demande de la CPAM exclusivement, le Prestataire devra donc procéder aux recherches, extraction et transmission de boîtes d'archives.

Les sorties ne peuvent s'effectuer qu'à la demande de personnes dûment habilitées par l'acheteur.

Le Prestataire s'engage à ne communiquer en aucun cas à un tiers le contenu des pièces et unités d'archives qui lui sont confiées sans l'autorisation expresse et préalable de l'Organisme.

Cette prestation comprend :

- la recherche des unités d'archive (boite);
- leur sortie ;
- leur transmission à l'organisme ;
- la réintégration des unités d'archive (boîtes) consultées, dans les locaux du titulaire.

Le Prestataire effectue des recherches dans les archives de l'Organisme et les lui communique.

Le nombre d'extraction, tous centres confondus, a été évalué sur une moyenne entre **10 et 20 recherches** par an. Ce nombre est donné à titre indicatif et ne saurait être considéré comme un engagement à un nombre minima de commandes.

Cette estimation peut être amenée à évoluer en fonction de la réglementation, de l'augmentation ou de la baisse du périmètre externalisé. Dans l'hypothèse d'une baisse ou d'une hausse massive du volume de délestage, le prestataire en sera informé.

De manière ponctuelle et difficilement prévisible, la CPAM peut être amenée à demander la recherche et la restitution d'un volume important d'archives (plusieurs centaines) dans un délai réduit (1 à 2 semaines). Le Prestataire devra être en capacité d'absorber ces pics de charges, les échéances fixées n'étant pas négociables car essentiellement liées à des actions en justice.

Ainsi le candidat indiquera dans son offre, un prix pour :

- le coût unitaire d'une extraction avec transfert physique de la boite d'archives.

Seules les boîtes d'archives extraites et réellement communiquées (transmission physique à la CPAM) donneront lieu à facturation. Seront également considérées comme communiquées, les boîtes d'archives pour lesquelles le Titulaire retournera la copie d'une précédente demande lorsque la boite aura déjà été extraite.

La demande d'extraction de boîtes d'archives sera effectuée par support informatique, le Titulaire du marché devra fournir un outil adapté à cet effet et assurer, autant que de besoin, l'information / formation du personnel de la CPAM à l'utilisation de l'outil *(cf. Article 8.1 – OUTIL DE GESTION INFORMATISEE du présent CCTP).*

L'habilitation du demandeur doit être vérifiée par le logiciel du Prestataire.

Lors de l'extraction d'une boite d'archives, le Titulaire procédera à la duplication de la demande d'extraction d'archive, afin d'en disposer en 3 (trois) exemplaires lors de la transmission.

Les 3 exemplaires seront utilisés de la façon suivante :

- un exemplaire servira de témoin de la sortie d'archives, pour ce faire, il sera déposé dans le container de boîtes d'archives correspondant, en lieu et place de la boite extraite ;
- un exemplaire sera retourné au service demandeur accompagné de l'archive demandée ;
- un exemplaire sera joint à la facture récapitulative trimestrielle.

**Cette demande d'extraction comportera à minima les informations suivantes :**

- Informations complétées par la CPAM :
  - date de la demande d'extraction d'archive,
  - identification du service demandeur, son adresse mail,
  - identification de l'agent demandeur (nom et/ou n° d'agent),
  - référence de la boite d'archives,
  - *le n° du professionnel de santé concerné (le cas échéant),*
  - l'indication de la notion, ou non, d'urgence à fournir l'archive demandée,
  - le mode de transmission souhaité ;
- transmission physique de l'archive ;
- Informations complétées par le titulaire :
  - date de réception de la demande *(attestée par l'accusé de réception par mail ou autre support informatique),*
  - date d'envoi de la boite à la CPAM,
  - *le cas échéant indication de la mention « recherche non aboutie »,*
  - *indication du motif de non aboutissement de la recherche :*
    - *boîte d'archives correspondante absente,*
    - *Boite d'archives déjà extraite (dans ce cas fournir la copie de la précédente demande d'extraction, un exemplaire étant maintenu en place pour justification),*
    - *autre motif : (à compléter).*

***Le délai maximum, de réception de l'archive par la CPAM, entre la demande et la réception par le service demandeur est de :***

- ***1 jour ouvré pour les demandes de transmission physiques d'archives topées comme « urgentes » ;***
- ***3 jours ouvrés pour les demandes de transmission physiques d'archives standard ».***

# ARTICLE 8 – FORMATION ET DOCUMENTATION

## 8.1 Formation

Le candidat s'engage à assurer gratuitement la formation nécessaire aux personnels.

La durée et le contenu de la formation sont précisés dans le mémoire technique.

En tout état de cause, le Titulaire s'engage à dispenser les formations sur site et, dans le cadre de l'accompagnement des utilisateurs, à mettre à disposition un technicien afin de répondre aux questions et interrogations des opérateurs si besoin.

## 8.2 Documentation

Le Titulaire fournit un mode opératoire de sa solution.

# ARTICLE 9 – DEVELOPPEMENT DURABLE

Le Titulaire devra s'inscrire dans une démarche volontaire en matière de respect de l'environnement et décrire quelle est la politique de son entreprise en la matière, en outre, quelles sont les mesures spécifiques pour prendre en compte l'impact environnemental de l'activité exercée.

De manière générale, les fournitures et prestations du présent accord-cadre doivent respecter les principes et la règlementation garantissant une gestion durable de l'environnement. Dans ce cadre, le Titulaire s'engage en cours d'exécution de l'accord-cadre, et ce, de manière constante, à apporter la preuve sur demande expresse de la CPAM, que les fournitures qu'il livre répondent aux spécifications portant sur la gestion durable de l'environnement.

De même, le Titulaire déclare souscrire, pour ses recrutements, aux principes du développement durable et particulièrement à la formation professionnelle du personnel, la non-discrimination à l'emploi ou l'insertion sociale par l'activité économique.

La CPAM souhaite en effet, dans le choix de ses prestataires, porter les valeurs de l'Institution de la Sécurité Sociale qui s'inscrivent légitimement dans les préoccupations de Développement Durable, tous champs confondus.

Le CCTP reprend les spécifications techniques attendues en matière d'environnement.