



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**DIRECTION DE L'ÉVALUATION, DE LA PERFORMANCE, DE L'ACHAT, DES
FINANCES ET DE L'IMMOBILIER
SERVICE ACHAT, INNOVATION, LOGISTIQUE DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
SOUS-DIRECTION DE L'ACHAT ET DU SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS
BUREAU DES ACHATS IMMOBILIERS ET PRESTATIONS**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**AYANT POUR OBJET :
ORGANISATION DE PRESTATIONS D'EXPÉDITION DE COLIS ET DE
PALETTES, COMPRENANT LA COLLECTE, L'ACHEMINEMENT ET LA
LIVRAISON DEPUIS ET VERS LA FRANCE MÉTROPOLITAINE, LES DROM-
COM, L'EUROPE ET LE RESTE DU MONDE**

Le présent marché public a été passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

DÉFINITIONS.....	3
1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	4
1.1 <i>CONTEXTE.....</i>	<i>4</i>
1.2 <i>OBJET DU MARCHÉ.....</i>	<i>4</i>
1.3 <i>ALLOTISSEMENT.....</i>	<i>4</i>
1.4 <i>LIEUX D'EXÉCUTION.....</i>	<i>5</i>
2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	5
2.1 <i>NATURE DES MARCHANDISES.....</i>	<i>5</i>
2.2 <i>PRESTATIONS ATTENDUES.....</i>	<i>6</i>
2.3 <i>DÉPLOIEMENT.....</i>	<i>11</i>
2.4 <i>ASSISTANCE ET ACTIONS DE COMMUNICATION NÉCESSAIRES AU DÉMARRAGE DES PRESTATIONS</i> <i>11</i>	
2.5 <i>PROCESSUS DE DEMANDE DE PRESTATION, DE SUIVI ET DE GESTION DES EXPÉDITIONS.....</i>	<i>12</i>
3 CONTENU DES PRESTATIONS.....	15
3.1 <i>DEMANDE DE TRANSPORT.....</i>	<i>15</i>
3.2 <i>ENLÈVEMENT.....</i>	<i>16</i>
3.3 <i>LIVRAISON.....</i>	<i>18</i>
3.4 <i>TRAÇABILITÉ.....</i>	<i>19</i>
3.5 <i>DISPOSITIONS PARTICULIÈRES AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT.....</i>	<i>19</i>
3.6 <i>GESTION DES INCIDENTS.....</i>	<i>24</i>
4 DÉLAIS D'EXÉCUTION.....	25
4.1 <i>GÉNÉRALITÉS.....</i>	<i>25</i>
4.2 <i>DÉLAIS ENTRE LA DEMANDE D'ENLÈVEMENT ET L'ENLÈVEMENT.....</i>	<i>25</i>
4.3 <i>DÉLAIS DE LIVRAISON FRANCE CONTINENTALE - LOT 1 (À PARTIR DE LA FRANCE</i> <i>CONTINENTALE VERS LA FRANCE CONTINENTALE).....</i>	<i>25</i>
4.4 <i>DÉLAIS FRANCE CONTINENTALE – LOT 2 (À PARTIR DE LA FRANCE CONTINENTALE VERS LA</i> <i>FRANCE CONTINENTALE).....</i>	<i>26</i>
4.5 <i>DÉLAIS HORS FRANCE CONTINENTALE – LOTS 1 ET 2.....</i>	<i>26</i>
5 ACCÈS AUX SITES.....	26
5.1 <i>DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....</i>	<i>26</i>
5.2 <i>ACCÈS AUX ZONES PROTÉGÉES.....</i>	<i>26</i>
5.3 <i>CONTRÔLE ÉLÉMENTAIRE.....</i>	<i>27</i>
5.4 <i>TENUE VESTIMENTAIRE DU PERSONNEL.....</i>	<i>27</i>
5.5 <i>CONFIDENTIALITÉ.....</i>	<i>27</i>
6 INDICATEURS DE QUALITÉ.....	28
6.1 <i>GÉNÉRALITÉS.....</i>	<i>28</i>
6.2 <i>NATURE DES INDICATEURS.....</i>	<i>28</i>
6.3 <i>MESURE DES INDICATEURS.....</i>	<i>29</i>
7 SUIVI DES PRESTATIONS.....	29
7.1 <i>PLAN DE SÉCURITÉ.....</i>	<i>29</i>
7.2 <i>AUDITS.....</i>	<i>29</i>
7.3 <i>ÉVALUATION ET SUIVI DE LA PRESTATION.....</i>	<i>30</i>
7.4 <i>COMITOLOGIE ET PILOTAGE DE L'ACCORD-CADRE.....</i>	<i>32</i>
7.5 <i>ENQUÊTE DE SATISFACTION.....</i>	<i>34</i>

DÉFINITIONS

Les correspondances indiquées ci-après précisent l'emploi de certains termes dans le présent CCTP et dans le CCAP :

« Acheteur » :	Service en charge de la passation et du suivi de l'exécution de l'accord-cadre, soit le ministère de l'Intérieur, pouvoir adjudicateur de l'accord-cadre.
« Titulaire » :	L'opérateur économique qui conclut l'accord-cadre avec l'acheteur.
« Accord-cadre multi-attributaires » :	Contrat conclu entre le pouvoir adjudicateur et plusieurs opérateurs économiques ayant pour objet d'établir les termes régissant l'accord-cadre.
« Service bénéficiaire » :	Service en charge de l'émission des bons de transport et du suivi de l'exécution des prestations commandées. Il est l'utilisateur des prestations de l'accord-cadre. Dit le bénéficiaire ou son représentant.
« Destinataire » :	Personne ou service réceptionnaire des palettes.
« Bon de transport » :	Quel que soit le mode de transmission (portail, Échange de Données Informatisé (EDI), mail), document écrit émis par l'expéditeur et adressé au titulaire du marché. Il déclenche l'ordre d'enlèvement et précise les prestations et la quantité dont l'exécution est demandée. Il s'agit de la commande d'une prestation de transport.
« Prestations associées » :	Prestations incluses dans les prix
« Prestations annexes » :	Prestations figurant limitativement au bordereau des prix unitaires, en rapport direct avec l'objet du marché et le cahier des charges et pouvant venir en complément ou en substitution d'une prestation d'expédition.
« Délais » :	Sauf mention contraire, ils s'expriment en jours ouvrés, soit du lundi au vendredi à l'exception des samedis, dimanche, jours fériés et jours d'interdiction de circulation imposés par les pouvoirs publics. S'expriment en heures ouvrées réellement travaillées à l'exception des heures de repas, les nuits, les samedis, dimanches, jours fériés et jours d'interdiction de circulation imposés par les pouvoirs publics.
« Sites » :	Désigne les lieux sur lesquels sont exécutées les prestations d'enlèvement et de livraison.
« Prise en charge » :	Remise physique de la marchandise par le bénéficiaire ou son représentant au titulaire transporteur qui l'accepte. Point de départ du transfert de responsabilité au titulaire.
« Livraison » :	Remise physique de la marchandise au destinataire ou à son représentant qui l'accepte. Point de départ du transfert de responsabilité au bénéficiaire.
« Preuve ou bon de livraison » :	Document signé par le destinataire lors de la réception des marchandises et sur lequel il formule ses éventuelles réserves.
« France métropolitaine » :	Désigne la France continentale, la Corse et les îles du littoral métropolitain.
« France continentale » :	Désigne la France continentale hors Corse et les îles du littoral métropolitain.

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Contexte

La Direction des Achats de l'État (DAE) est notamment chargée de définir, sous l'autorité du Premier ministre, la politique des achats de l'État et de s'assurer de sa mise en œuvre effective.

La stratégie interministérielle d'achat sur le segment des transports et de la logistique a été validée en décembre 2020. Cette stratégie prévoit notamment la mise à disposition de tous les ministères d'un accord-cadre couvrant les besoins standards d'expéditions de colis secs et en température dirigée et de palettes ainsi que d'un accord-cadre couvrant les besoins de prestations sur mesure.

Ainsi, l'ensemble des ministères et certains établissements publics disposent de plusieurs supports contractuels en matière de transport :

- Un accord-cadre pour l'expédition standard de colis ;
- Un accord-cadre pour l'expédition standard de colis en température dirigée ;
- Un accord-cadre pour l'expédition standard de palettes ;
- Un accord-cadre pour toutes les prestations sur mesure de transport et logistique qui n'entrent pas dans le périmètre des trois précédents marchés.

Ce dernier support résulte de la décision de permettre la continuité de manœuvres logistiques nécessaires au fonctionnement de l'État, lorsqu'il s'agit de prestations non standards dont l'exécution n'est pas réalisable aux prix du présent accord-cadre. Les bénéficiaires disposent dès lors de cette solution lorsque l'exécution des prestations est formellement empêchée dans les marchés dédiés.

La Direction des achats de l'État a délégué la conclusion de l'accord-cadre pour l'expédition de colis et de palettes au ministère de l'Intérieur.

Les prestations sont destinées à couvrir les besoins de tous les ministères, hormis les expéditions du ministère des Armées relevant d'opérations stratégiques et les marchandises à expédier sous immunité diplomatique par le ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères. Les besoins des établissements publics identifiés dans l'annexe I du CCAP sont également couverts dans le présent accord-cadre.

1.2 Objet du marché

Le présent accord-cadre a pour objet l'organisation de prestations d'expédition de colis et de palettes, comprenant la collecte, l'acheminement et la livraison depuis et vers la France métropolitaine, les DROM-COM, l'Europe et le reste du monde.

1.3 Allotissement

L'accord-cadre comprend les lots suivants :

- LOT n°1 : Collecte, acheminement et livraison en express de colis depuis et vers la France métropolitaine, les DROM-COM, l'Europe et le reste du monde. Les colis sont d'un poids unitaire inférieur à 30 kg. Les envois peuvent être d'un poids

cumulé supérieur à 30kg mais sont composés de plusieurs colis ne dépassant pas chacun le poids unitaire de 30kg.

- LOT n°2: Collecte, acheminement et livraison en messagerie y compris en affrètement de palettes depuis et vers la France métropolitaine, les DOM-COM, l'Europe et le reste du monde. Le poids unitaire et cumulé ainsi que le format des palettes figurent dans l'offre du titulaire.

1.4 Lieux d'exécution

Les prestations sont réalisées depuis et vers :

- tout département de la France métropolitaine ;
- tout département ou région d'outre-mer (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion et Mayotte) ;
- toute collectivité d'outre-mer (Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin), en Nouvelle-Calédonie, à Wallis et Futuna et en Polynésie Française pour les besoins de tout usager non soumis à une disposition de droit local) ;
- l'Europe et le reste du monde.

2 DESCRIPTION DES PRESTATIONS

2.1 Nature des marchandises

2.1.1 Généralités

La nature, le volume et le poids des marchandises transportées sont très variables. Aussi, certains produits sensibles transportés nécessitent un traitement particulier (matières dangereuses, sécurisés, scellés de justice, ...).

2.1.2 Marchandises « sensibles »

Pour les deux lots, en France comme à l'international, certains bénéficiaires ont régulièrement des marchandises dites « sensibles » à expédier en France et à l'étranger. Celles-ci peuvent contenir des marchandises irremplaçables ou des substances et des produits qu'il convient de manipuler et de transporter dans le respect de la réglementation en vigueur.

L'offre du titulaire précise les conditions dans lesquelles il est en capacité d'assurer le cas échéant le transport de colis susceptibles de contenir les éléments suivants : échantillon scientifique de nature végétale, échantillon scientifique d'origine animale, échantillon de substance biologique infectieux, échantillon de substance biologique non infectieux, animaux vivants ou morts, scellés de justice, échantillons de stupéfiants, armes et munitions, œuvres d'arts, produits dangereux, combustibles, inflammables, etc.

Les marchandises nécessitant un moyen de transport spécialisé en température dirigée ne sont pas comprises au présent accord-cadre.

En distinguant le contexte du transport national et international, les modalités de prise en charge sont précisées dans l'offre du titulaire :

- des formalités administratives (déclaration de matières dangereuses, ...) ;
- des exigences relatives aux emballages ;

- de l'acheminement dans les emballages homologués ;
- de la qualification requise du personnel ;
- des moyens de traçabilité ;
- des solutions en cas d'évènements imprévus ;
- des navettes régulières ;
- des solutions « coursier » ;
- du service retour emballage.

2.2 Prestations attendues

2.2.1 Généralités

Outre les prestations de transport, le présent accord-cadre comprend pour les deux lots :

- Des prestations de transport facultatives ;
- Des prestations annexes obligatoires et des prestations annexes facultatives ;
- Des prestations associées.

Les prestations annexes sont obligatoires ou facultatives et viennent en complément ou en substitution des prestations de transport. Les modalités d'exécution des prestations annexes et leurs délais sont précisés dans l'offre technique du titulaire et respectent les prescriptions techniques et délais éventuellement énoncés dans le présent CCTP.

Les prestations associées sont des prestations et services compris dans les prix.

2.2.2 Prestations courantes

Pour les deux lots, au titre des prestations courantes de transport, le titulaire assure aux prix figurant à l'annexe financière, notamment :

- l'enlèvement des marchandises à partir des sites du client ou d'un site désigné par lui ;
- l'acheminement dans le respect des règles de l'art ;
- la livraison dans les délais contractuels ;
- la réalisation des formalités administratives et des formalités liées aux procédures douanières (import et export) ;
- la prise en charge de l'avance des frais de douane et autres frais et taxes connexes aux prestations ;
- la traçabilité des envois ;
- la livraison des marchandises et la première représentation en cas d'échec de la première présentation ;
- la remise en main propre ;
- la signature d'un bon de livraison par le destinataire ;
- la fourniture ou mise à disposition d'une preuve de distribution.

Pour le lot 1, les différentes modalités de transport sont les suivantes :

- Transport express J+1 ;
- Transport sécurisé.
- Transport dédié ;

Pour le lot 2, les différentes modalités de transport sont les suivantes :

- Transport en messagerie de 1 à 3 palettes ;
- Transport en affrètement.

2.2.3 Prestations de transport facultatives

Pour le lot 1, l'acheminement des colis est effectué obligatoirement en express avec livraison à horaire garanti et facultativement en messagerie. La modalité de transport en messagerie est comprise à l'accord-cadre si la prestation facultative correspondante figure à l'offre et est retenue par l'acheteur (onglet 2 de l'annexe financière).

Un envoi peut être composé d'un ou plusieurs colis. L'expédition est dite mono-colis lorsque qu'elle est composée d'un colis unique, ou plusieurs colis s'ils sont indissociables, composant une seule expédition et une seule référence (même destinataire, adresse, jours d'enlèvement et de livraison). L'expédition est dite multi-colis lorsque qu'elle est composée de deux ou plusieurs colis, composant la même expédition (même destinataire, adresse, jours d'enlèvement et de livraison).

Pour le lot 2, l'acheminement des palettes est effectué en messagerie obligatoirement pour 3 palettes ou moins ou en affrètement par groupage de lots partiels ou complets. La modalité de transport en messagerie de 4 à 6 palettes est comprise à l'accord-cadre si la prestation facultative correspondante figure à l'offre et est retenue par l'acheteur (onglets 5 à 7 de l'annexe financière). La prestation est réalisée selon les mêmes modalités que celle pour 3 palettes ou moins.

Si les palettes sont non-gerbables, le bénéficiaire l'indique au plus tard au moment de la commande.

2.2.4 Prestations annexes obligatoires

LOT 1 en France métropolitaine (onglet 6a l'annexe financière) :

- Pourcentage de réduction sur les prix pour les bénéficiaires gros consommateurs (art. 10.4.2 CCAP) ;
- Pourcentage de remise en fonction du CA réalisé (art. 10.4.4 du CCAP) ;
- Supplément livraison Îles du littoral métropolitain ;
- 2^{ème} représentation de la marchandise suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale et de la 1^{ère} représentation. L'éventuelle première représentation étant incluse dans le prix de la prestation ;
- Supplément par représentation de la marchandise au-delà de la 2^{ème} représentation (suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale, de la 1^{ère} et de la 2^{ème} représentation) ;
- Supplément pour un retour du colis à l'expéditeur ;
- Supplément pour passage quotidien sans garantie de ramassage (forfait mensuel par site d'enlèvement) ;
- Enlèvement extérieur (adresse différente de l'expéditeur) ;
- Surcoût par envoi pour un enlèvement simultané à une livraison avec temps d'attente, après substitution du contenu des colis par le destinataire, pour retour à l'expéditeur ;
- Charge carburant routier et aérien ;
- Charge ou taxe ou redevance de sûreté ;
- Assurance Ad Valorem ;
- Remise du ou des colis en dehors des zones citées à l'article 3.3.3. du CCTP (ex. : en étage avec ou sans ascenseur ou monte-charge) ;

- Transport de matières dangereuses en quantités limitées (LQ) ou quantité exceptée (EQ) sous le régime d'exemption de la réglementation ADR comprenant toutes les formalités nécessaires (déclaration, fiche de sécurité).

LOT 1 dans les DROM-COM et le reste du monde (onglet 7a de l'annexe financière) :

- 2ème représentation de la marchandise suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale et de la 1^{ère} représentation. L'éventuelle première représentation étant incluse dans le prix de la prestation ;
- Supplément par représentation de la marchandise suite à l'absence du destinataire au-delà de la 2ème représentation (suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale, de la 1^{ère} et de la 2^{ème} représentation) ;
- Supplément pour un retour du colis à l'expéditeur ;
- Supplément pour passage quotidien sans garantie de ramassage ;
- Enlèvement extérieur ;
- Surcoût par envoi pour un enlèvement simultané à une livraison avec temps d'attente, après substitution du contenu des colis par le destinataire, pour retour à l'expéditeur ;
- Charge carburant routier et aérien ;
- Charge ou taxe ou redevance de sûreté ;
- Assurance Ad Valorem ;
- Remise des colis en dehors des zones citées à l'article 3.3.3. du CCTP (ex. : en étage avec ou sans ascenseur ou monte-charge) ;
- Transport de matières dangereuses en quantités limitées (LQ) ou quantité exceptée (EQ) sous le régime d'exemption de la réglementation ADR/IATA comprenant toutes les formalités nécessaires (déclaration, fiche de sécurité).

LOT 2 (onglet 10 de l'annexe financière) :

- Pourcentage de réduction sur les prix pour les bénéficiaires gros consommateurs (art. 10.4.2. du CCAP) ;
- Pourcentage de remise en fonction du CA réalisé (art. 10.4.4. du CCAP) ;
- Livraison sur RDV ;
- 2ème représentation de la marchandise suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale et de la 1^{ère} représentation. L'éventuelle première représentation étant incluse dans le prix de la prestation ;
- Supplément par représentation de la marchandise suite à l'absence du destinataire au-delà de la 2ème représentation (suite à l'absence du destinataire lors de la livraison initiale, de la 1^{ère} et de la 2^{ème} représentation) ;
- Supplément pour retour de la palette non livrée à l'expéditeur ;
- Supplément pour passage quotidien sans garantie de ramassage (forfait par site d'enlèvement) ;
- Supplément pour ramassage concomitant à une livraison ;
- Livraisons en îles du littoral métropolitain ;
- Utilisation de bons de transport manuel ;
- Hayon élévateur ;
- Charge carburant routier et aérien ;
- Charge ou taxe ou redevance de sûreté ;
- Assurance Ad Valorem messagerie ;
- Assurance Ad Valorem messagerie tout risque ;

- Assurance Ad Valorem affrètement ;
- Assurance Ad Valorem affrètement tout risque ;
- Transport de marchandises sensibles ;
- Transport de matières dangereuses en quantités limitées (LQ) ou quantité exceptée (EQ) sous le régime d'exemption des réglementations ADR/IATA comprenant toutes les formalités nécessaires (déclaration, fiche de sécurité).

2.2.5 Prestations annexes facultatives

LOT 1 en France (onglet 6b de l'annexe financière) :

- la livraison le samedi matin ;
- la livraison en point relais ;
- la livraison en dépôt du transporteur ;
- la livraison sur rendez-vous ;
- le retour de contenants consignés (SWAP) ;
- la fourniture d'autres couvertures d'assurances ;
- la fourniture de consommable d'emballage standard et norme UN ;
- le transport de colis dont le poids unitaire est supérieur à 30 kg ;
- le colisage.

LOT 1 dans les DROM-COM et le reste du monde (onglet 7b de l'annexe financière) :

- la livraison le samedi matin ;
- la livraison en dépôt du transporteur ;
- la livraison sur rendez-vous ;
- le retour de contenants consignés (SWAP) ;
- la fourniture d'autres couvertures d'assurances ;
- le transport de colis dont le poids unitaire est supérieur à 30 kg.

LOT 2 (onglet 11 de l'annexe financière) :

- l'enlèvement extérieur pour un enlèvement à une adresse différente de celle de l'expéditeur ;
- la livraison le samedi matin ;
- la livraison le samedi après-midi ;
- la livraison en point relais ;
- La livraison en dépôt du transporteur ;
- le retour de contenants consignés (SWAP) à l'expéditeur (ex : palettes, rolls, boîtes, etc.) ;
- la majoration exprimée en pourcentage pour l'enlèvement en zone frontalière ;
- prestation à scinder en deux ;
- format de la palette supérieur à 80X120 cm ;
- la fourniture d'autres couvertures d'assurances ;
- l'enlèvement ou la livraison des palettes en étage ;
- le colisage et la palettisation ;
- la livraison le jour J et/ou en express à J+1 ;
- la récupération de produits usagés.

2.2.6 Prestations associées

Au titre de prestations associées, figurent notamment :

- la participation à l'organisation du déploiement ;
- le déploiement de l'accord-cadre (réunions, plan de déploiement, ouverture des comptes, diffusion des modalités de commande, ...) ;
- la tenue à jour, la gestion et le stockage des données relatives aux comptes clients ;
- la mise à disposition d'un numéro d'appel unique non surtaxé pour l'accompagnement commercial et opérationnel, ainsi que pour le traitement administratif (facturation, réclamation, ...) ;
- la mise à disposition d'une cellule dédiée au pilotage de l'accord-cadre décrite ci-après ;
- la mise à disposition d'un outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions décrit ci-après, obligatoirement pour le lot 1 et facultativement pour le lot 2 ;
- l'assistance des bénéficiaires en tant que de besoin (ouverture de compte, saisie, suivi et gestion des expéditions, ...) ;
- la conception et la diffusion de supports de communication et modes opératoires ;
- le cas échéant, visite des installations logistiques du bénéficiaire (sites, entrepôts) ;
- le conseil commercial et opérationnel dans l'organisation des prestations et formalités ;
- le suivi de l'accord-cadre ;
- le suivi de la facturation ;
- le suivi statistique relatif à la traçabilité des livraisons et des incidents éventuels ;
- le reporting des consommations ;
- la fourniture du consommable d'étiquetage (étiquette vierge) ;
- la mise à disposition de matériels et consommables, le cas échéant (imprimante, pochettes). Les conditions de mise à disposition figurent dans l'offre du titulaire.

2.2.6.1 Cellule dédiée au pilotage de l'accord-cadre

Le titulaire met à disposition une cellule dédiée au pilotage de l'accord-cadre ainsi qu'un numéro d'appel unique non surtaxé.

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution de l'accord-cadre une cellule dédiée à son pilotage et à l'assistance technique et administrative des bénéficiaires. Cette cellule constitue le point d'entrée unique pour les utilisateurs de l'accord-cadre. Elle est composée de personnes ayant les compétences et l'expérience requises pour l'exécution du présent accord-cadre. Les personnels affectés par le titulaire à l'exécution de l'accord-cadre disposent de la bonne connaissance des dispositions contractuelles et des informations relatives à l'organisation des bénéficiaires leur permettant de les assister et de les conseiller utilement. Le titulaire communique à l'acheteur, à sa demande, les noms, titres et coordonnées professionnelles des personnes physiques en charge de l'exécution des prestations.

Les modalités de remplacement des personnels composant la cellule dédiée figurent à l'offre du titulaire. Si l'acheteur juge qu'un intervenant est insuffisamment formé à certaines techniques, il adresse une demande de mise à niveau au titulaire par tout moyen de communication permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de réception. Dans un délai d'un (1) mois calendaire, le titulaire est tenu de procéder à la mise à niveau précitée ou, à défaut, de proposer un nouvel intervenant présentant le profil demandé.

2.2.6.2 Mise à disposition d'un outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions

La mise à disposition d'un outil en ligne est impérative pour le lot 1 et facultative pour le lot 2.

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires un outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions via un extranet durant toute la durée de l'accord-cadre. Tous les échanges de l'extranet sont réalisés en français.

Les fonctionnalités et prescriptions minimales de l'outil sont décrites à l'article 2.5.4 du présent CCTP.

2.3 Déploiement

2.3.1 Plan de déploiement

Pour les deux lots, dès notification de l'accord-cadre, le titulaire et l'acheteur se coordonnent afin d'effectuer le bon déploiement de chacun des lots.

Il appartient au titulaire de déterminer la liste des éléments nécessaires à l'ouverture des comptes clients, notamment la fréquence prévisionnelle des flux.

À cet effet, les bénéficiaires fournissent au minimum les éléments suivants :

- la liste et les coordonnées du ou des sites d'enlèvement au format prescrit par le titulaire ;
- la liste des contacts et leurs coordonnées ;
- la date minimale de démarrage des prestations ;
- le flux estimatif pour chaque site d'expédition : volume et fréquence des flux ;
- le cas échéant, la nature des matières dangereuses les plus couramment expédiées ;
- les destinations des flux nationaux ou internationaux les plus courantes ;
- les particularités des sites, le cas échéant : obligation d'identification préalable des véhicules, agrément spécifique concernant le conducteur dans le cas des sites sensibles, enlèvement simultané à la livraison, ...

Ces éléments permettent au titulaire d'élaborer le plan de déploiement soumis à la validation de l'acheteur. Le titulaire présente le rétro-planning de création des comptes client.

Pour les deux lots, le déploiement doit être réalisé à compter de la notification de l'accord-cadre, pour un démarrage des prestations aux dates figurant à l'article 7.1. du CCAP.

Le délai d'ouverture des comptes figure dans l'offre du titulaire pour la phase initiale de déploiement. À l'issue du déploiement initial, les ouvertures de nouveaux comptes sont réalisées au fil de l'eau par le titulaire dans le délai contractuel figurant dans son offre.

2.4 Assistance et actions de communication nécessaires au démarrage des prestations

Le titulaire assure :

- la visite de site et rendez-vous sur site ou téléphonique du bénéficiaire ;
- le conseil aux bénéficiaires ;
- l'élaboration d'un planning adapté de ramassage des marchandises.

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une documentation comprenant au minimum :

- un guide utilisateur décrivant les modalités de commande des prestations de transport,
- un numéro dédié « d'assistance téléphonique » non surtaxé ;
- la liste des contacts aux bénéficiaires ;
- un « Guide des bonnes pratiques en matière d'emballage et de transport » ;
- toute autre documentation permettant la bonne exécution de l'accord-cadre.

Pour les prestations bénéficiant d'un outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions, le titulaire assure des prestations d'assistance auprès des bénéficiaires comprenant notamment :

- la transmission des modalités de connexion à l'outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions ;
- la formation des bénéficiaires à l'outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions. Cette formation prend la forme de tutoriels, de guides utilisateurs ou de tout autre support adapté. Le titulaire assiste l'utilisateur à sa demande sur l'utilisation de l'outil.

2.5 Processus de demande de prestation, de suivi et de gestion des expéditions

Le titulaire met en place un processus de demande de prestation, de suivi et de gestion des expéditions accessible aux bénéficiaires durant toute la durée de l'accord-cadre et permettant de procéder à l'ensemble des prestations décrites dans le présent document (bon de transport, traçabilité, etc.).

Ce processus est décrit dans l'offre du titulaire.

2.5.1 Fonctionnalités du processus

Ce processus doit répondre aux besoins de gestion et d'optimisation des flux transport, impliquant une utilisation souple, efficace et fiable dans la préparation et le suivi des expéditions.

Ainsi, le titulaire met à la disposition des bénéficiaires un processus qui permet au minimum à chaque site expéditeur de saisir et d'étiqueter toutes ses expéditions, sans restriction.

Quels que soient le mode d'expédition et la destination, chaque expéditeur doit obligatoirement pouvoir suivre les informations relatives à l'état de ses expéditions et récupérer les preuves de livraisons dans un délai restreint.

Une alerte est donnée par l'envoi d'un SMS ou mail :

- À l'expéditeur, en cas notamment d'échec de livraison ou de retard à l'enlèvement ou de dépassement du délai d'acheminement ;
- au destinataire, lorsque ses coordonnées sont saisies à la commande, en cas notamment de besoin de prévenance ou d'échec de livraison.

Le processus doit permettre de différencier au moins trois profils d'utilisateurs :

- profil expéditeur ;
- groupe d'expéditeurs (comprend les gestionnaires par service exécutant et les profils nationaux par ministère) ;
- profil acheteur (ensemble des comptes).

Le processus permet également la gestion de différents profils par regroupement de comptes clients selon des périmètres géographiques ou fonctionnels.

Les fonctionnalités supplémentaires du processus figurent dans l'offre du titulaire.

2.5.2 Assistance des bénéficiaires

Le titulaire doit assistance et conseil aux bénéficiaires en tant que de besoin pour les modalités d'utilisation du processus de demande, de suivi et de gestion des expéditions. Pour cela, il est mis en place une cellule dédiée, telle que décrite à l'article 2.2.6.1 du présent CCTP.

Pour les expéditions qui nécessitent une surveillance et un suivi particulièrement sensibles, le titulaire conseille le bénéficiaire en amont et l'assiste au cours de l'acheminement jusqu'à la livraison. Quel que soit le processus mis en place par le titulaire, il est en mesure de renseigner le bénéficiaire sur le statut et la traçabilité du colis ou de la palette y compris au-delà des informations que le bénéficiaire récupère lui-même notamment au travers de l'outil de suivi en ligne lorsqu'il en dispose.

2.5.3 Indisponibilité ou utilisation en mode dégradé du processus décrit

En cas d'indisponibilité ou de fonctionnement en mode dégradé et ce quelle qu'en soit la cause, le titulaire en informe sans délai l'acheteur et les services bénéficiaires.

Dans cette hypothèse, la passation des commandes se réalise via la procédure de remplacement décrite dans l'offre du titulaire.

En cas d'indisponibilité du fait de sa seule responsabilité ou de celle d'un de ses sous-traitants ou fournisseurs, la réactivation du service s'effectue obligatoirement dans le délai exprimé en heures ouvrées dans l'offre du titulaire.

2.5.4 Cas spécifique d'un processus en ligne

Le présent article s'applique également au titulaire du lot 2 s'il dispose d'un tel outil.

L'outil extranet de saisie, de suivi et de gestion des expéditions est accessible aux utilisateurs du présent accord-cadre.

2.5.4.1 Fonctionnalités de l'outil

Les fonctionnalités proposées doivent répondre aux besoins de gestion et d'optimisation des flux transport, impliquant une utilisation simple, souple, efficace et fiable dans la préparation et le suivi des expéditions.

Le portail permet au minimum à chaque site expéditeur de saisir et d'étiqueter toutes ses expéditions, sans restriction. L'outil indique clairement la prise en compte de la demande de transport. Chaque expéditeur peut également suivre les informations relatives à l'état de ses expéditions et récupérer les preuves de livraison.

Dans le cas d'un envoi comprenant plusieurs colis, l'outil détermine automatiquement l'application du tarif dédié aux envois multi-colis.

L'outil peut permettre de déclencher automatiquement l'envoi d'un SMS ou mail alertant :

- l'expéditeur, en cas notamment d'échec de livraison ou de dépassement du délai d'acheminement ;
- le destinataire, lorsque ses coordonnées sont saisies à la commande, en cas notamment de besoin de prévenance ou d'échec de livraison.

L'ensemble des fonctionnalités sont décrites dans l'offre du titulaire.

L'outil peut proposer à l'utilisateur de visualiser les duplicatas de ses factures et de les extraire en format tableur via le même outil ou un autre outil dédié.

La gestion des accès permet de différencier au moins trois profils d'utilisateurs de l'extranet :

- profil expéditeur pour un ou plusieurs comptes ;
- groupe d'expéditeurs (comprend les gestionnaires par service exécutant et les profils nationaux par ministère) ;
- profil acheteur (ensemble des comptes).

L'outil peut permettre la gestion de différents profils d'accès par regroupement de comptes clients selon des périmètres géographiques ou fonctionnels.

Les autres fonctionnalités supplémentaires figurent à l'offre du titulaire.

2.5.4.2 Indisponibilité de l'outil

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre une procédure permettant de fonctionner en mode dégradé afin d'assurer la continuité de passation des commandes en cas de dysfonctionnement de son outil de commande ou du réseau, quelle qu'en soit la cause.

Le titulaire détaille dans son offre la procédure de commande dégradée quelle qu'en soit la cause. Il s'engage également sur un délai exprimé en heures ouvrées de réactivation du service en cas d'indisponibilité du fait de sa seule responsabilité ou de celle d'un de ses sous-traitants ou fournisseurs.

Cette procédure permet au minimum d'accéder aux services du titulaire via une plateforme téléphonique (numéro d'appel non surtaxé), sur la plage horaire d'ouverture du titulaire et de recevoir les bons de transport par pièce jointe à un message électronique ou par télécopie.

Dès qu'il en a connaissance, le titulaire informe les utilisateurs des périodes d'indisponibilité, de la cause et des procédures de substitution.

2.5.4.3 Protection des systèmes d'information

L'outil en ligne du titulaire garantit un accès à l'extranet et à toute autre solution web impérativement sécurisé selon les règles définies par l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Les règles de protection des systèmes d'information par niveau de sensibilité sont consultables sur le site internet de l'ANSSI ([recommandations pour la protection des SSI](#)).

Ces règles sont accessibles :

- À l'annexe III du CCAP pour la politique de sécurité des systèmes d'information de l'État (PSSIE)
- Les recommandations ANSSI concernant la mise en œuvre des sites Web : <https://cyber.gouv.fr/publications/securiser-un-site-web>

2.5.4.4 Mise en place d'un échange de données informatisé (EDI)

Une dématérialisation et une automatisation des échanges par EDI sont mises en place dès lors qu'un bénéficiaire en fait la demande, conformément aux évolutions technologiques du secteur et aux projets associés des bénéficiaires.

Les EDI doivent permettre de couvrir tout ou partie des fonctionnalités proposées par l'outil en ligne auquel ils se substituent.

Le titulaire met en place cet échange de données informatisé avec le système d'information du bénéficiaire, dans le strict respect de la sécurité des systèmes d'information inhérents aux activités du bénéficiaire.

Ces EDI ont entre autres pour objectifs d'engager, réaliser opérationnellement puis de suivre le plan d'acheminement des marchandises par les bénéficiaires.

3 CONTENU DES PRESTATIONS

Le titulaire est inscrit au registre des commissionnaires de transport. Il s'engage à accomplir pour le compte de l'acheteur les actes juridiques nécessaires au déplacement des marchandises d'un lieu à un autre.

Le titulaire est responsable du mode d'acheminement des marchandises.

3.1 Demande de transport

3.1.1 Bon de transport - commande en ligne

La demande de transport consiste en la saisie de la demande d'enlèvement contenant les données de l'expédition.

Le bon de transport est saisi par l'expéditeur et transmis au titulaire par le portail de commandes (ou transmis via EDI). Il comprend au minimum les éléments suivants :

- la désignation du bénéficiaire et ses coordonnées ;

- l'adresse géographique du site de ramassage ;
- la désignation du destinataire et ses coordonnées ;
- l'adresse géographique du point de livraison ;
- désignation et quantité des prestations ;
- désignation et quantité des prestations annexes le cas échéant ;
- toutes caractéristiques de la marchandise (nature, volume, dimensions, poids, flux) ;
- particularités éventuelles d'accès aux sites ;
- la prise de rendez-vous à la livraison, le cas échéant.

Selon la nature des sites de livraison, la prise de rendez-vous peut être un besoin régulier pour certains bénéficiaires et demandée au titulaire au moment de la demande de prestation.

L'outil indique clairement que la demande de transport est prise en charge par le titulaire.

3.1.2 Bon de transport - commande manuelle

Uniquement en cas d'indisponibilité du portail de commandes en ligne ou en cas d'absence d'outil pour le lot 2, ou encore dans les cas particuliers décrits dans l'offre du titulaire, le bénéficiaire fait usage d'un bon de transport manuel. Il est établi sur la base d'un modèle fourni par le titulaire.

Le bon de transport manuel est envoyé par courrier électronique ou tout autre moyen. Dans cette hypothèse, le titulaire accuse réception du bon de transport par tout moyen permettant de conférer date certaine à la réception de la commande. À défaut c'est la date de transmission qui fait courir le délai de prise en charge de la commande.

3.1.3 Modification ou annulation du bon de transport

Le délai pendant lequel le bon de transport peut être modifié ou annulé sans frais pour le bénéficiaire est indiqué dans l'offre du titulaire.

Un bon de transport, peut être modifié ou annulé par le bénéficiaire, totalement ou partiellement, par tout moyen permettant de donner date certaine, dans les conditions suivantes :

- si l'annulation est à l'initiative du bénéficiaire, dans le délai contractuel, le titulaire ne sera pas en droit de demander un quelconque dédommagement ;
- si l'annulation est à l'initiative du bénéficiaire, en dehors du délai contractuel et sans motif imputable au titulaire, les frais en découlant sont à la charge du bénéficiaire. Le titulaire remet une demande de paiement à ce dernier précisant les sommes auxquelles il prétend et donne tous les éléments de détermination de ces sommes en joignant les pièces nécessaires à la justification du paiement. La demande de paiement est examinée dans les conditions définies à l'article 11 du CCAG/FCS ;
- si un litige imputable au titulaire est à l'origine de la modification ou de l'annulation en dehors du délai admis, les frais en découlant peuvent être mis à la charge du titulaire, le cas échéant les pénalités prévues au CCAP s'appliquent.

La modification ou l'annulation du bon de transport ou du bon de commande par le bénéficiaire prend effet à la date précisée dans la décision notifiée au titulaire.

3.2 Enlèvement

3.2.1 Sites d'enlèvement

Les sites d'enlèvement sont désignés par les bénéficiaires.

L'enlèvement peut, à la demande du bénéficiaire, être effectué sur un autre site que celui habituellement défini.

Si le bénéficiaire modifie les modalités d'accès ou ferme l'un de ses sites d'expédition régulier, il en informe le titulaire par tout moyen, dans un délai de quinze (15) jours avant la modification ou la fermeture du site.

3.2.2 Bordereau d'enlèvement

À chaque enlèvement, un bordereau d'enlèvement est signé et présente les informations ci-dessous :

- la désignation et la quantité des marchandises ;
- la date et heure de l'enlèvement ;
- le nom et le visa du représentant du titulaire qui a procédé à l'enlèvement ;
- le nom et le visa du bénéficiaire qui atteste de la prise en charge ;
- les éventuelles réserves à l'enlèvement.

Si le bordereau d'enlèvement est signé électroniquement par le titulaire et le bénéficiaire, une copie de la preuve d'enlèvement est soit disponible sur le compte client, soit envoyée à l'adresse électronique du bénéficiaire à sa demande.

Si le bordereau d'enlèvement est signé sous format papier par le titulaire et le bénéficiaire, l'original du bordereau est conservé par le bénéficiaire.

3.2.3 Modalités d'enlèvement

Le titulaire adapte ses moyens à la quantité, au volume et au conditionnement figurant sur la demande de prestation. Selon le volume d'enlèvement des sites, le titulaire établit conjointement avec le bénéficiaire un plan de transport afin d'optimiser les enlèvements.

Des bénéficiaires dont les besoins sont réguliers peuvent exiger un enlèvement simultané à leurs livraisons. Ces bénéficiaires sont rares et sont identifiés au stade de la création du compte.

En cas d'augmentation ponctuelle et significative de la volumétrie des expéditions ou à l'occasion d'opérations exceptionnelles, le bénéficiaire informe le titulaire par tout moyen permettant d'obtenir date certaine au minimum 10 jours avant la prise d'effet du nouveau dispositif de ramassage. Le cas échéant, ils établissent conjointement un nouveau plan de transport pour la période concernée par la modification.

Les bénéficiaires sollicitent des enlèvements soit ponctuellement soit de manière régulière voire quotidienne. Le délai minimum et l'horaire maximum d'une saisie ou de la transmission d'une demande pour un enlèvement à J est précisé dans l'offre du titulaire.

Lors de l'enlèvement ou au plus tard à l'arrivée dans ses locaux, le titulaire est tenu de refuser la prise en charge d'un ou plusieurs colis ou palettes lorsqu'il considère que la qualité de l'emballage, de l'étiquetage ou du conditionnement, ne lui permet pas de garantir le résultat de la prestation ou l'intégrité de la marchandise au cours des manutentions et acheminements successifs. Le transfert de responsabilité prend effet au moment de l'enlèvement ou au plus tard à l'arrivée dans les locaux du titulaire pour tout colis ou palette dont la qualité du conditionnement externe a permis à ce dernier de procéder à l'enlèvement.

Si le titulaire constate la mauvaise qualité manifeste du conditionnement externe à l'arrivée dans ses locaux, il retourne à ses frais, le colis ou la palette à l'expéditeur.

Lorsque le titulaire accepte de prendre en charge un colis ou une palette, le conditionnement externe est réputé d'une qualité suffisante.

La périodicité des enlèvements est définie conjointement entre le titulaire et le bénéficiaire en fonction des besoins de ce dernier et de la construction de la tournée par le titulaire. La plage horaire des enlèvements correspond généralement aux horaires habituels de bureau (entre 9h et 12h et entre 14h et 16h) sauf accord entre le titulaire et le bénéficiaire pour d'autres plages horaires.

Pour le lot 1, l'enlèvement concerne un ou des colis quel que soit le nombre de destinataires composant l'enlèvement. Avec l'accord du titulaire du lot 1, les colis à enlever sont multi-destinataires et peuvent être conditionnés sur une ou des palettes dans les règles de l'art. Dans ce cas, les colis sont étiquetés individuellement et le titulaire procède ensuite dans ses locaux au dégroupage des colis composant chaque palette avant de les trier par destination.

Pour le lot 2, l'enlèvement concerne une ou des palettes à enlever et à livrer en l'état. Les marchandises composant chaque palette ne sont pas dégroupées par le titulaire. L'enlèvement peut concerner un ou plusieurs destinataires.

3.3 Livraison

3.3.1 Bordereau de livraison

Un bordereau de livraison est signé à la livraison et présente les informations ci-dessous :

- les coordonnées du point de livraison ;
- la désignation et la quantité des marchandises ;
- la date et heure de la livraison ;
- le visa du représentant du titulaire qui a procédé à la livraison ;
- le nom et le visa du destinataire qui atteste de la réception ;
- les éventuelles réserves à la livraison.

Le bordereau de livraison est dématérialisé et disponible sur le compte client de l'outil de commande en ligne. En l'absence de moyen dématérialisé, le titulaire met à disposition de l'expéditeur, le bordereau de livraison papier signé par le destinataire.

3.3.2 Modalités de livraison

La livraison est réalisée à l'adresse du destinataire telle qu'indiquée sur le bon de transport. Elle est réalisée en main propre auprès du destinataire ou de son représentant, identifié par l'expéditeur, contre sa signature.

Le bénéficiaire et le titulaire peuvent convenir d'un mode livraison spécifique (par exemple : livraison sans signature). Dans ce cas, les modalités de livraison font l'objet d'un accord écrit entre les parties qui ne peut donner lieu à aucune modification des prix.

Pour le lot 2, le bénéficiaire se réserve la possibilité de demander au titulaire de prendre obligatoirement rendez-vous avec le destinataire pour la livraison des marchandises figurant sur le bon de transport. Lors de cette prise de rendez-vous, le titulaire fixe en accord avec le destinataire la date, l'heure et les modalités de livraison. À défaut d'un horaire précis, le titulaire propose au destinataire une plage horaire de 2 heures maximum durant laquelle il s'engage à livrer les marchandises. La prise de rendez-vous par le titulaire intervient dès réception du bon de transport par le titulaire.

Les opérations de vérification sont réalisées dans les conditions de l'article 11 du CCAP. En cas de dommage apparent sur les conditionnements et emballages extérieurs, le signalement est réalisé au moment de la livraison et des réserves précises et illustrées doivent être formulées sur le bon de livraison.

3.3.3 Points de livraison

Les points de livraison sont désignés par les bénéficiaires. Les points de livraison sont entendus comme les quais de livraison accessibles en véhicule, les zones de manutention dédiées ou encore les zones d'accueil des sites, y compris dans les zones d'accueil situés en étage. Tout autre point de livraison fait l'objet d'une prestation annexe.

Lorsque la prestation facultative est retenue dans l'offre du titulaire, les livraisons peuvent être réalisées auprès de particuliers, le titulaire adapte les modalités et horaires de livraison nécessaires pour ces destinataires, sur rendez-vous, en point relais ou encore dans le dépôt du titulaire.

3.4 Traçabilité

Le suivi des expéditions depuis l'enlèvement jusqu'à la livraison au destinataire est rendu possible grâce au processus mis à disposition par le titulaire.

Le bénéficiaire dispose de l'information du suivi de l'expédition étape par étape.

L'actualisation des informations est effectuée en temps réel, et à défaut dans un délai inférieur à 12H. Cette indication est précisée par le titulaire dans son offre.

Les informations permettent au minimum au bénéficiaire :

- de suivre une expédition par date/numéro et de connaître de son état (dernier point de scannage, de rupture de charge, en instance, en dépôt restant, ...) ;
- de visualiser l'émargement du destinataire de la livraison ;
- de contrôler les délais d'acheminement.

3.5 Dispositions particulières aux prestations de transport

3.5.1 Transport international

Le présent accord-cadre comprend :

- la réalisation par le titulaire des formalités de douane ;
- et l'avance par le titulaire des paiement afférents aux opérations de douane.

La réalisation de l'ensemble des formalités de douane par le titulaire est incluse dans les prix unitaires des prestations de transport.

Les frais internes du titulaire pour l'avance des paiements (droits, taxes et frais annexes divers) afférents aux opérations de douane sont inclus dans les prix unitaires des prestations de transport.

Le titulaire est Déclarant en Douane Enregistré (RDE) et s'organise pour obtenir des facilités douanières, sécuriser et accélérer la chaîne à l'international notamment par la détention du certificat d'opérateur économique agréé (EOA) et l'agrément de commissionnaire en douane. Il est également en mesure de réaliser les formalités de douane selon les procédés particuliers de dédouanement (procédure simplifiée PSD comme le dédouanement à domicile ou centralisé, utilisation du formulaire FR302).

Le titulaire accompagne et conseille les bénéficiaires sur l'ensemble des modalités et procédures douanières. Dans ce cadre, chaque bénéficiaire peut compter sur l'expertise du titulaire en matière de réglementation du transport à l'international et de formalités douanière, afin d'être assisté et accompagné (documents à produire, sélection de code nomenclature, remplissage de formulaires, ...). Le titulaire exerce à cet effet, une veille active et permanente, et diffuse aux bénéficiaires les actualités emportant une modification des procédures.

Le bénéficiaire est tenu de fournir en temps utile au titulaire l'ensemble des documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières en se conformant à la réglementation en vigueur. Dans tous les cas, il appartient au bénéficiaire de valider les conditions d'exportation et d'importation des marchandises et d'obtenir les autorisations nécessaires à l'expédition.

Afin de permettre aux bénéficiaires d'accomplir ces formalités, le titulaire assure la mise à jour permanente des actualités relatives notamment aux règlements européens. Il diffuse ces informations et actualités aux bénéficiaires afin de les accompagner et de leur permettre pour chaque expédition, de les respecter au travers de leurs accords de transfert de marchandises entre l'expéditeur et le destinataires (exemple : interdiction de ré-exportation vers certains pays, obtention d'une exemption, obtention préalable d'une licence d'exportation, ...).

Les prestations à l'international relèvent essentiellement du régime des importations/exportations définitives. Quelques bénéficiaires sont concernés par les formalités de dédouanement en suspension de droits et taxes ainsi que par le régime des importations/exportations temporaires. Le titulaire assure le suivi des retours et les apurements afférents. Les dossiers non soldés à l'échéance du présent accord-cadre sont remis aux bénéficiaires dans le cadre de la réversibilité prévue à l'article 7.4 du CCAP.

Hors cas exceptionnel et à la demande du bénéficiaire pour tout autre incoterm, la prestation s'entend livraison jusqu'au client final destinataire rendu DDP (Delivered Duty Paid). La prestation est réalisée selon l'incoterm DAP sur demande du bénéficiaire. Si le titulaire ne peut pas proposer une prestation DDP, ni DAP, ni tout autre incoterm pour certaines destinations, il en établit une liste exhaustive et motive l'absence de la prestation, et le bénéficiaire met en œuvre la règle d'attribution de la commande en cascade décrite aux articles 9.1. et 9.2. du CCAP. Seules les prestations pour lesquelles un prix figure à l'annexe financière sont comprises au marché.

3.5.2 Transport en véhicules dédiés

La prestation de transport en véhicules dédiés permet notamment le transport de documents ou de produits sensibles sans rupture de charge. Elle fait l'objet de l'onglet 5 de l'annexe financière propre au lot 1.

3.5.3 Transport sécurisé

Pour le lot 1, un flux spécifique sécurisé est obligatoirement mis en place par le titulaire. Ce flux est notamment dédié au transport de marchandises sensibles citées à l'article 2.1.2 du présent CCTP, irremplaçable et/ou dangereux au sens de la réglementation des transports. Par exemple et de façon non restrictive : les sujets et copies d'examen ou concours, les munitions dites de petit calibre, armement, équipements et matériels de sécurité intérieure, pièces à conviction, scellés de justice, etc.

Cette prestation spécifique vise à apporter une sécurité obligatoirement supplémentaire à l'acheminement via la prestation standard. Elle fait l'objet de l'onglet 4 de l'annexe financière propre au lot 1.

Afin de sécuriser son expédition, le bénéficiaire choisit de commander l'une des trois prestations suivantes :

- une course dédiée ;
- une prestation standard avec mise en œuvre de ses propres moyens de géolocalisation de sa marchandise. Le bénéficiaire s'organise dans ce cas pour permettre au titulaire d'exercer auprès de lui son devoir d'alerte en lui communiquant au minimum les coordonnées et le numéro d'appel de la personne à joindre à toute heure en cas d'urgence ;
- la prestation spécifique de transport sécurisé décrite au présent article. Il respecte dans ce dernier cas toutes les conditions de réalisation de la prestation exigées par le titulaire.

Dans ce dernier cas, les mesures de protections prises par le titulaire peuvent néanmoins être complétées par le bénéficiaire qui décide par exemple d'ajouter un système de géolocalisation à sa marchandise. La fourniture et la mise en place de ce type de système restent à la charge du bénéficiaire. Le titulaire ne peut pas se prévaloir de cette faculté du bénéficiaire pour ne pas mettre en œuvre tout ou partie des prestations spécifiques au transport sécurisé.

Cette prestation doit pouvoir, à la demande du bénéficiaire, être utilisée pour tout type de marchandise tant que le transport de ces derniers demeure compatible avec les dispositions réglementaires en vigueur.

L'offre du titulaire décrit les procédés spécifiques à ces flux et détaille ce qui les distingue des flux et procédés standards.

Les dispositions de sécurité exposées dans le présent article prévalent aux autres exigences opérationnelles énoncées par ailleurs dans cet accord-cadre, exception faite des délais maximaux prévus à l'article 4 qui restent applicables.

3.5.3.1 Sûreté des sites du titulaire

Des mesures particulières de sûreté doivent être mises en place sur les sites logistiques susceptibles de traiter tout ou partie de ce flux sécurisé. Ces mesures apportent obligatoirement une plus-value supplémentaire à la sûreté des flux standards traités par ailleurs.

Si le titulaire à recours à une massification de tout ou partie de ses opérations logistiques sensibles, une attention toute particulière devra être portée sur la conformité de ce site vis-à-vis des précisions ci-après.

D'une manière générale, le titulaire doit pouvoir assurer un système de compartimentage de ses installations, de la moins sensible à la plus critique au regard du traitement de ce flux. Des mesures de sûreté suffisantes et adaptées doivent être prises sur ces zones.

Notamment :

- assurer la protection périphérique de ou des zones via des mesures de dissuasion, de détection et/ou de surveillance, de protection (protection physique, poste d'accueil et de filtrage, gestion des visiteurs et des prestataires) ;
- assurer la protection périmétrique de ou des zones via des mesures de dissuasion, de détection et/ou de surveillance, de protection (contrôle d'accès, zonage et protection localisées des composants névralgiques) ;
- assurer la protection intérieure de ou des zones les plus sensibles au regard du flux en question via le renforcement des mesures déjà prises pour les flux standards.

3.5.3.2 Protection de l'information

Des mesures particulières de protection de l'information doivent être mises en place dans le cadre de ce flux sécurisé. Le titulaire doit notamment :

- limiter la circulation et l'accès, respectivement à son propre personnel et celui de ses sous-traitants pour lesquels il est absolument nécessaire de faire connaître : des informations relatives aux contenus des produits transportés dans le cadre de ce flux ; les documents, procédures ou programmes échangés avec le bénéficiaire, notamment les procédures logistiques et de sûreté particulières mises en place dans le cadre de l'accord-cadre ;
- porter une attention toute particulière à la sous-traitance, partielle ou totale, des opérations logistiques qui entrent dans le cadre de ce flux sécurisé. Des exigences de sûreté et de protection de l'information doivent être prises entre le titulaire et ses sous-traitants, notamment sur les phases logistiques relevant du premier et dernier kilomètre, du flux retour ou du stockage à proximité de la zone de livraison finale.

3.5.3.3 Protection des opérations logistiques

Des mesures particulières de sûreté doivent être mises en place sur l'ensemble des opérations logistiques relatives à ce flux sécurisé, notamment à l'occasion des phases de chargement, déchargement, reste à quai, manutention, stockage, transport et livraison ainsi qu'au travers des moyens utilisés.

L'offre décrit notamment les procédés mis en œuvre sur les sites et dans les véhicules, les modalités physiques et logistiques d'identification des colis transitant par ce flux spécifique, de suivi des flux, les stratégies de dissuasion, les dispositifs d'alerte et la temporalité associée et les modalités de suivi des personnels affectés à ces flux.

L'offre décrit également le plan d'urgence à mettre en œuvre conjointement avec le bénéficiaire afin de valider les modalités de réaction à la survenance d'un imprévu.

3.5.3.4 Management de la sûreté

La mise en place, la gestion, le suivi et le pilotage de ces mesures de sûreté doivent s'accompagner chez le titulaire de politiques et procédures relatives au management de la sûreté.

Sur le plan des politiques de sûreté notamment :

- L'existence ou la rédaction d'une politique générale de sûreté détaillant les principes et la stratégie appliquée par le groupe ou la direction en matière de sûreté, de protection des biens et de l'information, de la gestion des incidents, des exigences contractuelles ou morales en lien notamment avec la sous-traitance ;
- L'existence d'une structure interne ayant clairement en charge l'établissement et le pilotage des activités relatives à la sûreté ;
- L'existence ou la rédaction de procédures techniques / opérationnelles relatives à la sûreté, l'analyse ou la gestion des risques, permettant la réaction rapide et coordonnées des acteurs internes et externes ;
- L'existence ou la mise en place d'un réseau de référents sûreté permettant une diffusion des bonnes pratiques mais également le contrôle et la gestion rapide des incidents sur les sites ;
- La mise en œuvre d'une matrice de communication entre le titulaire et le bénéficiaire (sujets, fréquences, interlocuteurs du titulaire et du bénéficiaire).

Sur le plan de la formation et du recrutement notamment :

- une attention particulière est portée sur les qualifications et sur l'attitude des opérateurs travaillant sur le flux sécurisé ;
- des formations relatives à la sécurité, la manipulation et le stockage de produits considérés comme dangereux sont régulièrement réalisées ;
- des rappels ou des formations relatives à la sûreté, notamment la bonne conscience des opérateurs quant à l'impératif de vigilance lors des manipulations sont régulièrement réalisées.

Sur le plan des audits et des exercices :

- Des audits internes sont réalisés afin d'évaluer la performance des procédures, règles et politiques mises en place par le groupe, la direction ou directement sur les sites. Le bénéficiaire peut demander pour son périmètre, la communication des résultats et plans d'action ;

- Des audits ou exercices de mise en situation réelle peuvent être menés en collaboration avec le titulaire. Ils ont pour objet d'évaluer les procédures tant chez le titulaire que chez le bénéficiaire.

3.5.3.5 Applicabilité de mesures de sûreté par le bénéficiaire

Le bénéficiaire peut pour son propre compte et indépendamment de toutes les mesures de sûreté prises par le titulaire, compléter la prestation sécurisée du titulaire en mettant en œuvre par ses propres moyens un suivi par géolocalisation de tout ou partie des colis intégrés ou intégrables au flux sécurisé.

Le bénéficiaire s'organise dans ce cas pour permettre au titulaire d'exercer auprès de lui son devoir d'alerte s'agissant de ces prestations sécurisées. Au minimum, il communique les coordonnées et le numéro d'appel de la personne à joindre à toute heure en cas d'urgence.

Quel que soit le dispositif de sécurisation mis en œuvre pour un envoi, soit celui du titulaire et/ou celui du bénéficiaire, le bénéficiaire et le titulaire se coordonnent afin de convenir de modalités d'alerte respectives.

3.6 Gestion des incidents

Le titulaire s'engage à prévenir de manière écrite le bénéficiaire dès la survenance d'un incident ou d'un retard lors de la prestation.

De manière générale, un plan de continuité de l'activité est établi par le titulaire pour pallier toute difficulté d'ordre interne et externe et garantir l'exécution des prestations.

En cas de retard ou d'incident intervenant dans la gestion de l'expédition (dans les locaux du titulaire, sur le trajet, ...), le titulaire active un dispositif de secours pour notamment rechercher et protéger les marchandises. Le titulaire informe l'expéditeur par tout moyen et sans délai.

L'organisation mise en place pour pallier les dysfonctionnements liés aux incidents d'acheminement est détaillée dans l'offre du titulaire.

3.6.1 Échec de livraison

En cas d'absence du destinataire, le titulaire procède au dépôt systématique d'un avis de passage. Il met en œuvre les actions suivantes :

- l'information du destinataire et de l'expéditeur ;
- la demande formelle de nouvelles instructions de livraison ;
- la représentation de la marchandise ;
- les solutions proposées pour que le destinataire récupère le colis ou la palette (points relais, dépôt transporteur) ;
- la période de stockage temporaire avant le retour auprès du site expéditeur du bénéficiaire. La durée maximale du stockage figure à l'offre du titulaire.

Quel que soit le motif de l'échec de livraison, le titulaire demande sans délai et formellement à l'expéditeur des nouvelles instructions de livraison.

Le bénéficiaire se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement. En cas de contestation documentée par le bénéficiaire, le titulaire apporte la preuve par tout moyen de la réalité de l'empêchement de livraison.

Les frais de nouvelle représentation, de retour ou de stockage ne sont pas facturés et sont à la charge du titulaire dans le cas où la faute de l'expéditeur ou du destinataire n'est pas formellement établie. C'est le cas par exemple lorsque l'adresse de livraison était initialement correcte ou lorsque l'horaire de la livraison n'était pas incompatible avec les horaires d'ouverture du site de livraison.

3.6.2 Retour des marchandises

En cas de refus de la marchandise par le destinataire, ou en l'absence de nouvelles instructions fournies par l'expéditeur formellement demandées par le titulaire, ou à la demande du bénéficiaire, le retour de la marchandise est assuré par le titulaire.

Cette procédure de retour est décrite dans l'offre du titulaire.

3.6.3 Traitement des réclamations

Les modalités de déclaration d'une réclamation et les délais maximum qui y sont rattachés sont précisés dans l'offre du titulaire.

Les réclamations sont reçues par le titulaire à la cellule dédiée au pilotage de l'accord-cadre.

Les modalités peuvent être intégrées à l'outil en ligne.

L'outil peut permettre de remonter les litiges, incidents et anomalies dans les deux sens (titulaire vers bénéficiaire et inversement) et de visualiser en temps réel les litiges ouverts sur l'ensemble des activités ainsi que les litiges clos et les historiques de traitement.

4 DÉLAIS D'EXÉCUTION

4.1 Généralités

Sauf mention expresse contraire, et par dérogation à l'article 3.2.2 du CCGA-FCS, les délais relatifs à l'ensemble des prestations sont exprimés en jours ouvrés / heures ouvrées. Les jours ouvrés sont les journées du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés et jours d'interdiction de circulation imposés par les pouvoirs publics.

Les heures ouvrées sont comprises entre 8h00 et 18h00 les jours ouvrés.

Le jour J correspond au jour de l'enlèvement.

Les conditions particulières relatives aux cas de prolongation, de sursis, de suspension, ou en cas de force majeure figurent à l'article 5 du CCAP.

4.2 Délais entre la demande d'enlèvement et l'enlèvement

Pour chaque typologie de prestation, l'accord-cadre comprend un délai contractuel entre la demande d'enlèvement et l'enlèvement à J.

Pour chaque prestation, le délai minimum et l'horaire maximum de commande pour un ramassage à J figurent dans l'offre du titulaire.

4.3 Délais de livraison France continentale - Lot 1 (à partir de la France continentale vers la France continentale)

Pour les prestations de transport de colis en France continentale, les livraisons sont exécutées dans le délai maximum de J+1 à horaire garanti pour l'express et, le cas échéant, dans le délai maximal de J+3 avant 17h00 pour la messagerie.

4.4 Délais France continentale – Lot 2 (à partir de la France continentale vers la France continentale)

Pour les prestations de transport de palettes les livraisons sont exécutées dans les délais maximum indiqués dans l'offre du titulaire et au maximum dans les 72 heures à compter de l'enlèvement.

4.5 Délais hors France continentale – Lots 1 et 2

Pour les prestations de transport réalisées depuis et vers la Corse, les îles du littoral métropolitain, les DROM-COM, l'Europe et le reste du monde, les délais maximaux d'acheminement sont fixés dans l'offre du titulaire.

Le titulaire s'engage dans son offre sur une grille de délais maximaux applicables à l'export et à l'import (hors délais de douane) par pays et/ou zone d'enlèvement ou de destination.

L'offre technique du titulaire précise le cas échéant très distinctement les pays ou zones pour lesquels il ne saurait garantir le délai maximum de transport.

5 ACCÈS AUX SITES

5.1 Dispositions générales

Le titulaire a l'obligation de se conformer aux prescriptions des bénéficiaires en matière d'accès aux sites.

Lorsque les prestations s'exercent au profit de bénéficiaires détenant sur leur(s) site(s) des informations ou supports protégés et/ou dont tout ou partie de leur(s) site(s) est (sont) classé(s) en zone protégée ou réglementée en raison de l'activité qui s'y exerce, le titulaire, et/ou ses sous-traitants, et/ou ses co-traitants, s'engage, en outre, à respecter, les dispositions du présent article.

5.2 Accès aux zones protégées

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, l'accès par le personnel du titulaire aux zones protégées ou réglementées en raison de l'activité qui s'y exerce est soumis à autorisation préalable.

Cette autorisation préalable peut-être délivrée à l'issue d'une enquête administrative pouvant donner lieu à la consultation de traitements automatisés de données personnelles.

Le bénéficiaire informe le titulaire du classement de tout ou partie de son site en zone protégée ou réglementée, ainsi que des modalités d'établissement des autorisations d'accès en zone protégée ou réglementée, avant tout démarrage des prestations.

En cas de non-respect des stipulations figurant ci-dessus, le titulaire peut prétendre à une prolongation de délai pour le démarrage des prestations.

Le titulaire s'engage à communiquer au bénéficiaire, la liste des personnes susceptibles d'intervenir et les pièces justificatives associées, dans un délai maximum de vingt (20) jours à compter de la date à laquelle un bénéficiaire lui a notifié le statut protégé ou réglementé de la zone à servir. Cette liste permet au titulaire de répondre aux besoins des bénéficiaires dans les délais contractuels par la gestion des absences de son personnel. Dans ce cadre, le titulaire ne peut se dispenser de réaliser une prestation faute de personnels préalablement autorisés par le site bénéficiaire.

Toute modification de cette liste devra être notifiée au bénéficiaire dans les plus brefs délais et au minimum dans les 20 jours précédant l'intervention.

Conformément à l'article L. 211-2 du Code des relations entre le public et l'administration, le refus d'autorisation est motivé par le bénéficiaire sauf lorsque la communication des motifs pourrait être de nature à porter atteinte à l'un des secrets ou intérêts protégés par les dispositions du a au f du 2° de l'article L.311-5 du Code des relations entre le public et l'administration.

En cas de refus de l'autorisation préalable, le titulaire s'engage, dans un délai de 15 jours, à proposer au bénéficiaire d'autres personnes jusqu'à acceptation de celles-ci. Ces dispositions particulières n'entraînent aucune modification du prix des prestations.

L'absence d'autorisation d'accès des personnes devant intervenir sur ces zones le jour de l'intervention peut entraîner l'annulation du bon de transport pour faute du titulaire dans les conditions définies à l'article « Modification/annulation d'un bon de transport » du présent CCTP.

Tout manquement à ces obligations peut également conduire à la résiliation de l'accord-cadre pour faute du titulaire dans les conditions prévues à l'article 41 du CCAG/FCS.

5.3 Contrôle élémentaire

Lorsque le personnel intervient en zone protégée, il doit en outre faire l'objet d'un contrôle élémentaire conformément aux dispositions de l'arrêté 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n° 1300 sur la protection du secret de la défense nationale.

5.4 Tenue vestimentaire du personnel

Le personnel du titulaire intervenant en zone réservée, doit porter un badge apparent avec sa photographie.

Il porte également le badge remis par le bénéficiaire lors des formalités de contrôle d'identité et d'autorisation d'accès.

5.5 Confidentialité

Lorsque le personnel du titulaire intervient sur des sites détenant des informations ou supports protégés, le titulaire s'engage, en outre à respecter la présente clause de confidentialité.

Dans le cadre des dispositions légales et réglementaires en matière de protection du secret de la défense nationale, le titulaire s'engage à prendre toutes les mesures utiles pour assurer lors de l'exécution du contrat la protection absolue des informations ou supports classifiés qui peuvent être détenus dans le service, au profit duquel le contrat est exécuté ou dans tout lieu dans lequel ce contrat est exécuté.

Le titulaire reconnaît :

- avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal et des dispositions de l'arrêté 9 août 2021 portant approbation de l'instruction générale interministérielle n°1300 sur la protection du secret de la défense nationale ;
- qu'il n'a pas à connaître ou détenir les informations couvertes par le secret de la défense nationale.

Le titulaire reconnaît avoir fait signer par tous les personnels, appelés sous sa responsabilité à un titre quelconque à intervenir pour son compte pour exécuter les prestations, une déclaration individuelle par laquelle lesdits personnels attestent :

- avoir pris connaissance des articles 413-9 à 413-12 du Code pénal ;
- qu'ils n'ont pas, sous peine de poursuite pénale, à connaître ou détenir des informations couvertes par le secret de la défense nationale.

En outre, le titulaire s'engage à ce que seules les personnes ayant préalablement souscrit la déclaration précitée accèdent au lieu d'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage à remettre au bénéficiaire la ou les déclarations individuelles ci-dessus avant tout accès du personnel concerné au lieu d'exécution des prestations.

Aucune dérogation aux prescriptions ci-dessus ne pourra être acceptée par le bénéficiaire ou exigée de lui, y compris en vue de pourvoir au remplacement inopiné, fortuit ou même urgent d'un personnel du titulaire.

Le non-respect ou l'inobservation par le titulaire de ces mesures de sûreté, même dans les cas où elles résultent d'une imprudence ou d'une négligence, est considéré comme une faute pouvant entraîner l'annulation du bon de commande pour faute du titulaire dans les conditions décrites à l'article « modification / annulation d'un bon de transport » du présent CCTP.

6 INDICATEURS DE QUALITÉ

6.1 Généralités

Le titulaire étant engagé sur une obligation de résultat, il met en place des indicateurs de qualité qui permettent :

- de mesurer le respect et l'évolution des niveaux de service ;
- de contrôler et piloter l'exécution du contrat ;
- d'identifier les dysfonctionnements éventuels et les actions d'amélioration.

La fréquence de transmission des indicateurs de qualité à l'acheteur est trimestrielle.

6.2 Nature des indicateurs

Indicateurs	Attendus	Objectif
Délais de livraison	Respect du délai de livraison entre le ramassage et la livraison	> à 95%
Ponctualité du ramassage	Respect de la date de ramassage	> à 99%
Avarie	Tout type d'avarie : colis ou palette endommagé, égaré et retrouvé, erreur de destinataire, etc.	< à 2%
Perte	Marchandise déclarée perdue, à l'issue des démarches d'enquête et de recherche et dommage irrémédiable sur le contenu ayant subi une avarie.	< à 0,2 %
Indisponibilité de l'outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions	Indisponibilité de l'outil en heure (100% de disponibilité 24/24h et 7/7j – hors période de maintenance programmée)	< à 2 %

6.3 Mesure des indicateurs

Les modalités de mesures des indicateurs de qualité figurent dans l'offre du titulaire.

7 SUIVI DES PRESTATIONS

7.1 Plan 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 à l'acheteur dans un délai de deux mois à compter de la notification du présent accord-cadre. Les audits ont pour objectifs de contrôler l'application des exigences de sécurité. L'acheteur 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. Les audits ont pour objectifs de contrôler l'application des exigences de sécurité. 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.

7.2 Audits

7.2.1 Audits du bénéficiaire

Il est convenu que le bénéficiaire ou l'acheteur peuvent faire procéder à un audit des conditions d'exploitation du service, à sa convenance, ou dans le cadre d'une démarche de certification ou d'agrément, ou à la demande de l'un de ses interlocuteurs majeurs.

Pour ce faire, le bénéficiaire s'engage à en aviser le titulaire avec un délai de préavis de cinq jours ouvrés minimum, sauf audit non programmé. Ce délai est réduit à un jour ouvré en cas de litige majeur ou anomalie détectée dans le cadre de l'exécution de l'accord-cadre.

Cet audit est effectué par le bénéficiaire ou par les soins d'un cabinet extérieur non concurrent sur les prestations proposées au titre du présent contrat avec le titulaire. Dans le cas où l'audit a lieu suite à la demande d'un bénéficiaire ou d'une autorité de surveillance réglementaire, les représentants du bénéficiaire accompagnent les auditeurs extérieurs.

Le titulaire s'engage à agir aux côtés du bénéficiaire et mettre tout en œuvre afin que le bénéficiaire satisfasse ses audits.

7.2.2 Audits du titulaire

Dans le cadre de ses agréments et certifications ou de sa politique QHSE, le titulaire peut être soumis à des audits propres.

Le bénéficiaire s'engage à permettre leur réalisation et accompagner si nécessaire le titulaire dans la mesure où :

- ils restent centrés sur les activités du titulaire,
- ils ne mettent pas en risque ou en péril les opérations des bénéficiaires.

Pour ce faire, le bénéficiaire est avisé par le titulaire avec un délai de préavis de cinq jours ouvrés minimum.

En cas de manquement aux obligations fixées dans le cahier des charges, aux réglementations en vigueur ou aux certifications portées à la connaissance de l'acheteur lors de cet accord-cadre et confirmé lors d'un examen contradictoire, le titulaire met en place les actions correctives nécessaires dans le délai convenu avec l'acheteur.

7.3 Évaluation et suivi de la prestation

Le titulaire restitue deux typologies de données relatives à l'exécution de l'accord-cadre : les restitutions de consommation et des rapports d'activité analytiques.

Le reporting statistique restitue les consommations au minimum par expédition :

- l'expéditeur : numéro et intitulé du compte ;
- la nature de la prestation (Express, dédié, sécurisé, messagerie, affrètement) ;
- la nature des surcoûts et des prestations annexes ;
- le nombre de colis ou de palettes et le poids, de chaque expédition ;
- la quantité par unité d'œuvre taxable (nombre de kilomètres, nombre de mètres de plancher, ...) ;
- le chiffre d'affaire HT et TTC de la prestation et des prestations annexes ;

- le pays, le département, la ville et le code postal de l'enlèvement et de la livraison ;
- les dates d'enlèvement et de livraison ;
- le délai maximum contractuel de livraison ;
- le mois et la référence de la facturation ;
- le numéro et la référence du récépissé
- la référence interne l'expéditeur, le cas échéant.

Ces restitutions sont rendues possibles à plusieurs niveaux de consolidation par rattachement du compte à une arborescence définie au cours du déploiement avec l'acheteur :

- pour tout le périmètre de l'accord cadre ;
- par ministère et établissement public ;
- par regroupement de bénéficiaires.

Le rapport d'activité analytique s'appuie sur le reporting statistique ainsi que sur les indicateurs qualité. Il fait notamment état du suivi des incidents en cours dont :

- retard ou non possibilité de ramasser les colis ou palettes ;
- colis ou palettes non livrés au regard du service choisi, motif et solutions proposées ;
- perte des colis ou palettes ;
- avaries ;
- problèmes de facturation et délais de paiement ;
- taux de déploiement et liste des comptes restants à ouvrir ;
- liste et analyse des pénalités appliquées et indemnités pour pertes ou avaries ;
- suivi et évolution des indicateurs de qualité.

Le reporting statistique des consommations est restitué à l'acheteur à la fréquence trimestrielle pour l'ensemble de l'accord-cadre.

Ce reporting constitue également le support du suivi financier de l'accord-cadre et en particulier du suivi du montant maximum tel que prescrit à l'article 2.1.3 du CCAP.

Afin de permettre à l'acheteur de suivre l'exécution financière du présent accord-cadre, le titulaire est en outre, tenu de :

- produire un état de la consommation à date, à la demande de l'acheteur, dans un délai maximal de 10 jours à compter de cette demande ;
- alerter l'acheteur lorsque les consommations atteignent 50 % de la valeur maximale prévue par l'acheteur dans les documents de la consultation ;
- faire une nouvelle alerte lorsque les consommations atteignent 70 % de la valeur maximale.

Le rapport d'activité analytique est restitué à l'acheteur à l'occasion de chaque comité de pilotage interministériel. En cas de difficultés récurrentes d'exécution, un ministère ou un bénéficiaire peut demander le rapport d'activité analytique pour son périmètre.

Le titulaire peut en outre mettre à disposition un outil de requête statistique, accessible directement via le portail client ou via une adresse web (possibilité de faire des requêtes,

des extractions, des tableaux de bord, des indicateurs, des graphiques, ...). Les fonctionnalités et les profils possibles d'accès figurent dans l'offre du titulaire.

Pour les besoins de suivi, de pilotage et d'amélioration continue de l'accord-cadre, le titulaire rapporte également au fil de l'eau, à l'acheteur ses actions auprès des bénéficiaires, et ce, indépendamment des restitutions contractuelles. Dans ce cadre, le titulaire rapporte à l'acheteur notamment les sujets de litige, les ordres du jour et comptes rendus de rendez-vous avec les bénéficiaires, les situations qui nécessitent l'éclairage de l'acheteur.

Tout au long de l'exécution de l'accord-cadre et en référence aux obligations précisées ci-dessus :

- L'acheteur :
 - o veille au respect de la fréquence de transmission des informations par le titulaire ;
 - o est particulièrement attentif à la qualité, à la transparence et à la fiabilité des informations communiquées.
- Le titulaire :
 - o s'engage à respecter sans réserve les obligations de transmission d'informations telles que précisées dans la présente clause (notamment la nature des informations à transmettre, leur fiabilité et la fréquence de transmission) ;
 - o s'engage sans réserve à participer aux réunions de suivi que l'acheteur organise.

7.4 Comitologie et pilotage de l'accord-cadre

L'acheteur pilote l'accord-cadre avec le titulaire, suit le déploiement et les modalités d'exécution des prestations avec l'appui de la DAE.

L'acheteur est systématiquement invité à toute réunion de déploiement et de suivi entre le titulaire et les services bénéficiaires de l'accord-cadre. Il est destinataire des ordres du jour et des comptes-rendus.

Des comités de pilotage sont constitués aux niveaux interministériel et ministériel.

7.4.1 Réunion de lancement

En vue d'assurer le déploiement de l'accord-cadre, une réunion de lancement est organisée sous un délai de 10 jours à compter de la notification du marché. À cette réunion sont présents les représentants de l'acheteur, du titulaire et de l'EPEC afin de mettre en œuvre les aspects pratiques de l'accord-cadre.

La réunion de lancement a pour objet de permettre au titulaire et à l'acheteur de prendre connaissance du contexte général lié à l'organisation du présent accord-cadre.

La réunion de lancement a pour objectifs :

- de présenter les représentants du titulaire et de l'acheteur appelés à intervenir dans le cadre du présent accord-cadre ;
- de permettre au titulaire, via la représentante de l'EPEC, de prendre toute la mesure de la clause d'action sociale, ses implications et attendus ;

- de définir les modalités du contrôle d'exécution de la clause environnementale par la Mission ministérielle développement durable (MMDD) du ministère de l'Intérieur ;
- d'organiser les modalités de mise en place du marché et notamment le dispositif de déploiement. Le titulaire fournit alors ses exigences techniques liées à cette campagne d'ouverture des comptes ;
- de définir le processus d'escalade dans la gestion des incidents et la résolution des demandes sensibles.

Un plan d'actions est convenu à l'issue de la réunion de lancement, comprenant les points d'étape de suivi du déploiement jusqu'au démarrage des prestations. Le déploiement interministériel est piloté par l'acheteur selon des modalités communes à tous les bénéficiaires. Des rendez-vous bilatéraux avec les ministères peuvent être pris pour la mise en place administrative des commandes passées par les bénéficiaires.

Lors de cette réunion, le titulaire s'engage à :

- présenter le représentant du titulaire et l'équipe retenue pour l'exécution des prestations ;
- finaliser la méthode de travail et de suivi des prestations.

Au maximum cinq jours ouvrés à l'issue de cette réunion, le titulaire en rédige le compte-rendu et le transmet à l'acheteur. L'acheteur vérifie le compte-rendu de la réunion dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de sa remise.

7.4.2 Comité de pilotage de l'accord-cadre

Un comité de pilotage interministériel est mis en place, réunissant le représentant du titulaire, ainsi que l'acheteur, les représentants ministériels des différents services bénéficiaires et la DAE.

Le comité de pilotage se réunit au minimum une fois par an et a pour objet :

- le suivi des comités de pilotage constitués au niveau de chaque ministère ;
- l'analyse des comptes-rendus d'exécution des prestations ;
- de restituer les consommations et les indicateurs de qualité définis dans le CCTP ;
- de dresser un bilan quantitatif et qualitatif de la période écoulée ;
- de fixer des objectifs de progrès pour la période d'exécution suivante.

La dernière réunion du comité de pilotage se tient au cours des six derniers mois d'exécution de l'accord-cadre. Cette réunion tient lieu de bilan.

À l'échéance de l'accord-cadre, le titulaire transmet à l'acheteur les données de suivi visées à l'article 7.3 du présent CCTP.

Ces réunions doivent également permettre d'échanger sur les éventuelles difficultés rencontrées et de trouver les moyens de lever ces obstacles.

Le titulaire fournit à cette occasion un rapport d'activités comprenant les comptes rendus d'exécution contractuels et les actions de progrès réalisées. Ces rapports constituent le support pour le titulaire dans ses analyses des consommations.

Ces réunions donnent lieu à l'établissement d'un compte-rendu rédigé par le titulaire dans les cinq (5) jours ouvrés suivants, et validé par les participants 5 jours calendaires après la tenue de la réunion.

Le silence des participants vaut acceptation du compte-rendu. Son suivi est repris lors du comité de pilotage suivant.

En cas de difficultés dans l'exécution des prestations, celles-ci sont d'abord traitées au niveau du correspondant ministériel, puis vers l'acheteur, puis vers la DAE.

7.4.3 Comités de pilotage au niveau ministériel

Un comité de pilotage est constitué entre chaque représentant ministériel, le titulaire et l'acheteur.

Un correspondant ministériel est désigné auprès du titulaire. Les établissements publics sont intégrés au pilotage ministériel de leur ministère de tutelle. Le correspondant ministériel est chargé du pilotage et en particulier du suivi des bons de commande émis sur son périmètre.

Après une première réunion de lancement les comités de pilotage traitent notamment :

- du déploiement des prestations ;
- du calendrier du déploiement initial et des délais de livraison durant cette phase ;
- des étapes préalables au démarrage des prestations ;
- des actions et outils de communication vers les utilisateurs.

La période du déploiement court à compter de la notification de l'accord-cadre.

Le titulaire rapporte au correspondant ministériel les événements et éventuelles difficultés qu'il rencontre. Le correspondant ministériel collabore avec le titulaire et met en œuvre toute action permettant de résoudre les difficultés et de déployer les prestations auprès des bénéficiaires de son périmètre.

7.5 Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est lancée annuellement par le titulaire dans le but d'évaluer la perception de la qualité de service par les utilisateurs.

Le contenu du questionnaire est soumis par le titulaire à la validation de l'acheteur.

Le titulaire a la responsabilité d'analyser les résultats et de présenter un bilan et un plan d'action, si nécessaire.

L'acheteur peut prendre l'initiative de lancer une enquête de satisfaction. Il porte dans ce cas la responsabilité de l'analyse des résultats.