|  |  |
| --- | --- |
| **Marché relatif à l’organisation de prestations d’expédition de colis, comprenant la collecte, l’acheminement et la livraison depuis et vers la France métropolitaine, les DROM-COM, l’Europe et le reste du monde** | Nom du candidat : |

**Consignes à l’attention des candidats :**

Le présent document constitue le cadre de réponse que les candidats doivent respecter pour construire leur offre technique relative au lot 1.

Il sera rendu contractuel. Ainsi, toutes les composantes de ce cadre de réponse, ainsi que les annexes illustratives éventuelles, engagent le titulaire tout au long de l’exécution de l’accord-cadre. Elles servent également de repère méthodologique au cours de l’exécution de l’accord-cadre.

Le candidat peut joindre un document annexe, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

* l’annexe doit être absolument utile et indispensable à la compréhension de l’offre du candidat. La nécessité impérative et absolue est ainsi définie : document à visée illustrative des éléments de réponse qui sont regroupés dans le présent document et non pas dispersés dans les annexes ;
* huit (8) annexes au maximum sont autorisées, le nombre cumulé de pages pour l’ensemble des annexes n’étant pas pris en compte au-delà de la 24e page (comptée à partir de l’annexe 1 et par ordre de numération) ;
* chaque annexe doit être listée dans ce cadre de réponse technique, avec renvoi très précis (nom du document, emplacement, pages N à N) ;
* la taille de police doit être lisible et par conséquent, pas inférieure à une taille de police de 11.

**Ce cadre de réponse technique ne peut excéder 80 pages** **(hors les 6 pages de la structure initiale du présent cadre de réponse), en respectant la casse des caractères du présent document (police Calibri, taille 11 au minimum)**.

Ce document et sa structure doivent être impérativement respectés dans leur intégralité afin de permettre l’analyse et la notation de l’offre du candidat au regard des critères de sélection énoncés dans le règlement de consultation. Ce document n’est ni modifiable, ni amendable.

Le candidat synthétise sa réponse en mettant en avant ses points forts par sous-critère. Il met en exergue les éléments montrant la qualité de sa proposition, ceux sur lesquels il estime se différencier, ainsi que les facteurs de risque et de réussite identifiés à la lecture du dossier de consultation et les mesures qu’il préconise pour les maîtriser. Il a à cœur de démontrer de façon claire, argumentée, synthétique, explicite et illustrée le cas échéant, l'adéquation de son offre aux exigences du cahier des charges.

L’offre doit être écrite intégralement en français et les acronymes et anglicismes non explicités sont à éviter.

Le candidat présente les éléments de son offre dans le cadre ci-dessous :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VALEUR TECHNIQUE (35 points)** | | |
| **Sous-critère n° 1 : Moyens dédiés au pilotage - 9 points** | | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC1)** | | * Le candidat décrit les moyens humains et opérationnels affectés à l’assistance, au déploiement, au suivi d’exécution et notamment les garanties quant : * À la mise en place et au fonctionnement continu de la cellule dédiée, aux horaires de la cellule dédiée et du numéro d’appel unique ; * Au déploiement, comprenant l’assistance, les actions de communication, la formation et la documentation ; * À sa politique d’accompagnement et la qualité de son conseil pour la bonne organisation des prestations et des formalités. * Le candidat précise le rétro-planning pour la phase initiale de déploiement. |
| **Engagements du candidat** | |  |
| **Sous-critère n° 2 : Demande de prestation – 8 points** | | |
| **Demande de l’acheteur**  **(SC2)** | | * Le candidat décrit le processus de demande de prestation par typologie et modalité de transport. * Pour l’outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions : * Il fournit un url test ; * Il décrit les fonctionnalités de l’outil en ligne de saisie, de suivi et de gestion des expéditions, en particulier l’étape de préparation de la demande jusqu’à sa prise en compte ; * Il décrit la gestion des différents profils d’utilisateurs (profil expéditeur, groupe expéditeur et acheteur). * Il précise : * Notamment les fonctionnalités relatives à la traçabilité des colis (information automatique ou poussée vers le client, format, disponibilité des preuves de livraisons / délai de disponibilité) ; * La procédure de commande en mode dégradé en cas de défaillance de l’outil de gestion des expéditions. Il s’engage également sur un délai exprimé en heure ouvrée de remise en service en cas d’indisponibilité du fait de sa seule responsabilité ou de celle d’un de ses sous-traitants ou fournisseurs. |
| **Éléments non pris en compte dans la notation mais nécessaires à la complétude de l’offre :**  Le candidat décrit :   * Le process d’ouverture d’un compte ; * Les données-client nécessaires pour l’ouverture d’un compte. |
| **Engagements du candidat** | |  |
|  | **Sous-critère n° 3 : Transport sécurisé – 8 points** | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC3)** | | Le candidat fournit le détail technique des moyens mis en œuvre au titre du flux spécifique sécurisé, et notamment les moyens qui distingue ce flux des flux standards.  Il décrit les modalités, les outils et les moyens mis en œuvre pour chaque mode d’acheminement utilisé :   * Mesures de protection de l’information ; * Mesure de protection, de sécurité et de suivi à chaque étape des opérations logistiques, relatives aux sites, aux véhicules, à l’identification physique des colis transitant par ce flux spécifique ; * Mesures relatives au management de la sûreté et de surveillance en lien avec le bénéficiaire ; * Détail du système d’alerte et des modalités de réaction mis en œuvre en cas d’aléas. |
| **Engagements du candidat** | |  |
|  | **Sous-critère n° 4 : Délais – 6 points** | |
|  | **Demandes de l’acheteur**  **(SC4)** | Le candidat indique les délais (en jours ouvrés/heures ouvrées) suivants :   * Délais et horaire maximal pour chaque typologie de prestation, pour la France métropolitaine et hors la France métropolitaine, entre la réception d’une demande d’enlèvement et l’enlèvement à jour J ; * Horaire de livraison garanti à J+1 en express ; * Délai d’activation d’un compte client au fil de l‘eau, à la réception complète des données client ; * Délais de modification et d’annulation du bon de transport (sans frais). |
|  | **Éléments non pris en compte dans la notation mais nécessaires à la complétude de l’offre :**   * Délais d’acheminement en express depuis et vers la Corse, les îles littorales, les DROM-COM, l’Europe et le reste du monde (par zone) ; * Si la prestation en messagerie est proposée par le candidat : délais de livraison en France continentale selon les destinations, si inférieur à J+3 (livraison avant 17h00) à partir de l’enlèvement à J ; * Délai d’intervention sur site du bénéficiaire en cas de panne (logiciel et/ou matériel d’impression) si proposé par le candidat ; * Délai d’actualisation des informations relatives à la traçabilité ; * Durée du stockage temporaire avant retour au site expéditeur ; * Délai relatif aux réclamations.   Les autres délais relatifs aux prestations annexes figurent à l’annexe financière. |
|  | **Engagements du candidat** |  |
| **Sous-critère n° 5 : Services – 2 points** | | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC5)** | | En distinguant le contexte du transport national et international, le candidat décrit son organisation et détaille les modalités relatives à l’ensemble des prestations décrites aux marchés :   * Les prestations de transport en express (mono et multi-colis) et de transport dédié ; * Les prestations annexes obligatoires.   Notamment :   * Les conditions relatives au transport aérien (limites de poids et de volume, formule détaillée de détermination du poids taxable) ; * Les conditions dans lesquelles il est en capacité d’assurer (le cas échéant) le transport de colis susceptibles de contenir les éléments indiqués à l’article 2.1.2 du CCTP. Pour ces marchandises sensibles et pour les matières dangereuses, le candidat précise les modalités et limites de prise en charge selon les natures et catégories de marchandises, (formalités administratives pour la déclaration de matières dangereuses, formalités douanières), exigences relatives aux emballages, l’acheminement dans les emballages homologués, la qualification requise du personnel les solutions en cas d’évènements imprévus, les possibilités de navettes régulières, de coursier, service retour emballage. |
| **Éléments non pris en compte dans la notation mais nécessaires à la complétude de l’offre :**   * En distinguant le contexte du transport national et international, le candidat décrit son organisation et détaille les modalités relatives aux prestations facultatives s’il en propose : * les prestations de transport en messagerie ; * les prestations annexes facultatives. * Le candidat précise s’il est en mesure de réaliser des prestations successives de type navette, avec enlèvement sur un site de livraison avant la livraison suivante et ainsi de suite. Il précise et décrit dans ce cas la modalité d’utilisation du bordereau des prix. * S’il en propose, le candidat précise les modalités de mise à disposition de fournitures et de matériels d’exploitation (imprimantes, consommables, pochettes, etc.). |
| **Engagements du candidat** | |  |
| **Sous-critère n° 6 : Suivi d’exécution – 2 points** | | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC6)** | | Pour les transports en France comme à l’international, le candidat détaille   * Ses outils de traçabilité, leur fiabilité, son système d'alerte ainsi que le plan d’urgence pour chaque modalité de transport **;** * Le traitement et moyens mis en œuvre dès lors qu'un défaut est rencontré dans l'acheminement, en lien avec le bénéficiaire. Il précise notamment la durée du stockage temporaire avant retour à l’expéditeur et les modalités de mise en sécurité de la marchandise pour chacun des types d’aléas et pour tous les modes d'acheminement ; * Les procédures de traitement et moyens mis en œuvre lors d'une avarie ou perte de colis. Préciser le détail de cette procédure, notamment la procédure d'indemnisation ; * Les modalités de présentation d’une réclamation, de suivi de la réclamation-client et les modalités de traitement des litiges prioritaires. Il présente la méthodologie appliquée pour la gestion des réclamations (transmettre la procédure mise en place, ou tout autre outil permettant d’évaluer la méthodologie). Le candidat précise le délai maximal de prise en compte et de résolution d’un litige ou d’une réclamation selon la nature de la réclamation (enlèvement, transport, avarie, perte, réserves à la livraison, formalités de douane, échec de livraison, facturation, etc.) |
| **Éléments non pris en compte dans la notation mais nécessaires à la complétude de l’offre :**  Le candidat présente les modalités de mesure des indicateurs de qualité. |
| **Engagements du candidat** | |  |
| **Performance environnementale (10 points)** | | |
| **Sous-critère 1 : Précision de la donnée communiquée - 8 points** | | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC1)** | | Ce sous-critère évalue la capacité du soumissionnaire à fournir des données précises et fiables sur les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées aux prestations, exprimées en kilogrammes ou grammes de CO₂ équivalent (kg CO₂eq) via son outil et ainsi qu’un extrait issu de son outil de quantification des émissions de gaz à effet de serre et reportées dans le tableau ci-dessous. Une attention particulière sera portée à la mesure des émissions en kg CO₂eq ou en g CO₂eq/t.km par tonne-kilomètre (kg CO₂eq/t.km) par année, indicateur clé de la performance environnementale dans le transport et la logistique.  La notation portera donc sur :   * La capacité à fournir l’ensemble des données du tableau ci-après avec preuve à l’appui ; * La capacité à fournir des éléments, en données de sortie, sur la moyenne des émissions de gaz à effet de serre « intensité » en kg CO₂eq/t.km ou g CO₂eq/t.km.   La démarche à suivre :   * Remplir le tableau ci-dessous. La réponse du candidat (oui ou non) constitue un engagement contractuel minimal sur les données qu’il est en capacité de communiquer pour les prestations mobilisées dans le marché et pour toute la durée d’exécution de l’accord-cadre ; * Fournir une capture d’écran, extraction d’un exemple de rapport ou de document sous format .pdf, que le fournisseur sera en mesure de produire pendant l’exécution du marché qui intégrera l’ensemble des données demandées dans le tableau. |
| **Engagements du candidat** | | |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Intitulé | Distance parcourue | Poids transporté | Véhicule ou type du véhicule utilisé | Carburant utilisé | Facteur d’émission associé | Calcul des émissions de GES | Calcul des émissions de GES par tonne kilométrique (« intensité ») | | Unité attendue | km ou autre mesure | Tonne (donnée précise attendue, 3 chiffres après virgule), ou kg, ou g | (*a minima* poids des véhicules et/ou poids maximum avec charge) | Préciser le type de carburant | kgCO2eq/tkm ou gCO2eq/tkm  ou kgCO2eq/l  ou KgCO2eq/kg  ou KgCO2eq/KWh  ou KgCO2eq/m^3  Il est également possible de mesurer en gCO2eq pour l’ensemble des unités ;  exemple : gCO2eq/tkm | [Kg/CO2eq]  Ou  [gCO2eq] | [KgCO2eq/tkm]  ou [kgCO2eq/km]  ou [gCO2eq/tkm]  ou [gCO2eq/km] | | Réponse  (oui / non) |  |  |  |  |  |  |  | | Préciser l’unité utilisée |  |  |  |  |  |  |  | |
| **Sous-critère 2 : Évaluation / certification de l’outil de mesure par un tiers indépendant - 2 points** | | |
| **Demandes de l’acheteur**  **(SC2)** | | Ce sous-critère porte sur la reconnaissance externe de l’outil utilisé et/ou de son fonctionnement. Il s’agit d’évaluer si l’outil a fait l’objet d’une évaluation rigoureuse ou d’une certification délivrée par un organisme tiers indépendant, garantissant la qualité, la robustesse méthodologique et la transparence des résultats fournis.  L’offre comprend tout document permettant d’évaluer le sous-critère :   * Présentation des preuves d’évaluation ou de certification par un organisme reconnu (ex : certification ISO 14083, vérification par un cabinet indépendant, label sectoriel) ; * Étendue et portée de l’évaluation (certification partielle ou complète de l’outil) ; * Actualité et validité de la certification ou de l’évaluation. |
| **Engagements du candidat** | |  |