

Réalisation de prestations de soutien postal au profit des forces armées françaises stationnées ou engagées à l'étranger et pour l'ensemble des bâtiments de la marine nationale en escale dans le cadre de leurs missions.

SERVICE POSTAL INTERNATIONAL DE LA DEFENSE : SPID 4

DESCRIPTIF TECHNIQUE

Numéro de consultation : **DAF_2025_001762**

Procédure de passation : **Procédure avec négociation**

TABLE DES MATIERES

Article 1 -	DISPOSITIONS TECHNIQUES GENERALES CONCERNANT LA PRESTATION	4
1.1	Objet du marché.....	4
1.2	Bénéficiaires des prestations	4
1.3	Périmètre géographique.....	4
1.3.1	Les théâtres d'opérations.....	5
1.3.2	Les forces de présence à l'étranger.....	5
1.3.3	Les grands exercices et missions opérationnelles à l'étranger.....	5
1.3.4	Ports d'escales de la Marine Nationale	5
1.4	Formes de soutien postal.....	5
1.4.1	Généralités sur le rôle et les responsabilités du vaguemestre	5
1.4.2	Soutien avec agence postale externalisée (prestations réalisées par le titulaire).....	6
1.4.3	Soutien sans agence postale externalisée (prestations réalisées en régie par un vaguemestre).....	6
1.4.4	Soutien spécifique aux bâtiments de la marine nationale	6
1.5	Objets postaux et différents types d'envois	6
1.5.1	Courrier et colis privés ou professionnels.....	7
1.5.2	Courrier officiel.....	7
1.5.3	Envoi sécurisé	7
1.5.4	Suivi des objets contre signature	7
1.6	Services demandés.....	7
1.6.1	Service EXPORT	7
1.6.2	Service IMPORT	8
1.6.3	Traçabilité.....	9
1.6.4	Délais d'acheminement.....	9
1.6.5	Services nominal et service dégradé	10
1.7	Procédures douanières	10
1.8	Saisonnalité de l'activité	11
Article 2 -	DISTRIBUTION DES OBJETS POSTAUX VIA UNE AGENCE POSTALE DEDIEE SUR	
PLACE	11	
2.1	Création et mise sur pied d'une agence	11
2.1.1	Généralités.....	11
2.1.2	Discipline.....	12
2.1.3	Hébergement.....	12
2.1.4	Alimentation	12
2.1.5	Habillement	12
2.1.6	Blanchissage.....	12
2.1.7	Protection.....	12
2.1.8	Soutien médical	12
2.1.9	Soutien technique.....	13

2.1.10	Télécommunication et systèmes d'information	13
2.1.11	Transport et transit	13
2.1.12	Moyens mis à disposition du titulaire par les armées	13
2.1.13	Habilitation et confidentialité.....	13
2.2	Missions de l'agence	13
2.3	Dispositif à soutenir et volume indicatif de courrier traité.....	14
2.4	Fermeture d'une ou plusieurs agences et désengagement	14
Article 3 -	DISTRIBUTION DES OBJETS POSTAUX SANS AGENCE DEDIEE VIA UN VAGUEMESTRE 15	
3.1	Dans le cas des forces au sol	15
3.2	Distribution spécifique aux bâtiments de la Marine Nationale en escale.....	16
3.2.1	Compatibilité des systèmes informatiques sur les bâtiments	16
3.2.2	Gestion des escales	16
3.2.3	Gestion des dépêches	17
3.2.4	Secteur postal (ou code anonyme)	18
3.2.5	Rôle du vaguemestre à bord	18
3.2.6	Affranchissement en compte	18
Article 4 -	SUIVI DES PRESTATIONS	18
4.1	Réunion de cadrage	18
4.2	Dispositif de suivi des prestations.....	19
4.3	Comitologie : le comité exécutif (COMEX)	19
4.4	Comité technique	19
Article 5 -	ENGAGEMENTS – PERFORMANCE	20
5.1	Généralités : les engagements du prestataire	20
5.1.1	Engagement sur le taux de réalisation de l'objectif (TRO).....	20
5.1.2	Cas des dépêches non parvenues (tout ou partie) à la date de clôture du tableau	20
5.1.3	Cas des dépêches parvenues (tout ou partie) à la date de clôture du tableau	20
5.1.4	Engagements sur la performance transport – les délais d'acheminement	21
5.1.5	Engagements sur la performance d'une agence postale	21
5.2	Suivi du TRO des prestations	21
Article 6 -	CONTROLE DES MARCHES	21
6.1	Evaluation des prestations	21
Article 7 -	PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	22
Article 8 -	ANNEXES	22
Article 9 -	GLOSSAIRE	22

Article 1 - DISPOSITIONS TECHNIQUES GENERALES CONCERNANT LA PRESTATION

Les stipulations inscrites dans ce descriptif technique pourront être amenées à évoluer conformément à l'article 4.2 de l'appel à candidatures.

1.1 Objet du marché

Le présent descriptif technique a pour objet de définir les différentes missions à accomplir par le titulaire du marché concernant la réalisation de prestations de soutien postal au profit des forces armées françaises stationnées ou engagées à l'étranger et pour l'ensemble des bâtiments de la marine nationale en escale dans le cadre de leurs missions.

Définition préalable : la notion d'escale pour la Marine Nationale doit s'entendre comme toute période en dehors de son port base. De facto, un bâtiment à quai à son port-base n'est pas éligible aux prestations de ce marché (que ce port-base soit métropolitain ou dans un DROM-COM).

Ce soutien postal se réalise :

- de la métropole vers le lieu de stationnement des forces armées françaises stationnées ou engagées à l'étranger et pour les bâtiments de la Marine Nationale faisant escale partout dans le monde, dans le sens « export ».
- des forces armées françaises stationnées ou engagées à l'étranger et les bâtiments de la Marine Nationale faisant escale partout dans le monde vers la métropole, dans le sens « import ».

Par soutien postal, on entend les services postaux pour les lettres et les colis inférieurs à 20 kg sur toute la chaîne d'opérations (réception, tri, acheminement, suivi, dédouanement, distribution).

Par convention, le sens « import » cité dans le présent document correspond au courrier acheminé de l'étranger vers la France. Le sens « export » correspondant au courrier acheminé depuis la France vers l'étranger.

1.2 Bénéficiaires des prestations

Les bénéficiaires ou ayants-droit des prestations sont :

- le personnel militaire et civil du ministère des armées et des anciens combattants (MINARM) en opérations extérieures ou présents sur les forces de présence à l'étranger ou à bord des bâtiments de la marine nationale en escale dans le cadre de leurs missions ;
 - les formations militaires (dénommées dans le présent document par « unité bénéficiaire ») opérant en opérations extérieures, en missions opérationnelles (MISSOPS), sur les forces de présence à l'étranger ou à bord des bâtiments de la marine nationale en escale dans le cadre de leurs missions ;
- les organismes étatiques ou établissements publics « à la suite des forces » ou sur site (économat des armées, ambassades notamment) ou organismes – ainsi que leur personnel militaire ou civil ;
- les armées étrangères dans le cadre d'accords techniques passés avec la France – ainsi que leur personnel militaire ou civil ;
- les familles des ayants droit qui adressent ou reçoivent des correspondances ;
- les entreprises en sous-traitance directe du MINARM après validation par le CSOA.

Le marché couvre les besoins privés des bénéficiaires précités comme ceux de l'autorité militaire (courrier officiel), ainsi que les besoins professionnels (colis de service) des forces déployées conformément à la réglementation douanière internationale en vigueur.

1.3 Périmètre géographique

Le périmètre géographique à desservir est en constante évolution, compte tenu du caractère imprévisible des interventions et de l'étendue des escales potentielles des bâtiments de la Marine Nationale, les décisions futures entraînant ouverture ou fermeture de théâtres, de forces de présence à l'étranger, d'escales et de détachements temporaires ne peuvent donc être anticipées. La décision d'abonnement des forces aux services postaux en fonction du lieu de stationnement relève de l'Etat-Major des Armées (EMA).

1.3.1 Les théâtres d'opérations

Un théâtre constitue un ensemble d'actions militaires menées par une Force généralement interarmées, nationale ou multinationale, voire interalliée, dans une zone géographique déterminée, en vue d'atteindre un objectif stratégique. Elle s'effectue dans un cadre espace et temps donné.

Le titulaire doit donc être en mesure de pouvoir livrer du courrier et des colis dans un très grand nombre de pays à l'étranger notamment (liste non exhaustive) et susceptible d'évolution en fonction du contexte géopolitique :

- en Europe : Roumanie, Pologne, Lituanie, Estonie, Allemagne, Bosnie-Herzégovine ;
- au Proche et Moyen-Orient : Liban, Emirats Arabes Unis, Jordanie, Koweït, Irak et Qatar ;
- en Afrique : Côte d'Ivoire, Cameroun, Gabon, Tchad, Djibouti, et Nigéria ;

A ces pays, s'ajoutent les escales des bâtiments de la marine nationale partout dans le monde, avec la nécessité d'acheminer les dépêches au plus près du lieu d'escale.

Il est à noter :

- qu'un dispositif d'alerte permanente de 5 000 militaires peut être déployé à tout moment sous un faible préavis sur n'importe quel théâtre d'opérations ;
- que la prestation demandée suppose l'application des dispositions de la constitution de l'union postale universelle (UPU) et du règlement général avec les modifications apportées par le congrès de Dubaï en 2025.

1.3.2 Les forces de présence à l'étranger

Les forces de présence à l'étranger sont des implantations militaires françaises sur le territoire d'un état souverain. Elles font l'objet d'une décision d'abonnement au cas par cas, avec un niveau de service adapté. Actuellement, les forces de présence à l'étranger sont déployées dans 4 pays : Gabon, Djibouti, Emirats Arabes Unis et République de Côte d'Ivoire.

Les forces françaises et l'élément civil stationné en Allemagne (FFCSA) sont également abonnées au dispositif.

1.3.3 Les grands exercices et missions opérationnelles à l'étranger

Les grands exercices de l'armée de terre, de la marine nationale (dont les détachements de l'aéronautique navale), et de l'armée de l'air peuvent faire l'objet d'une décision d'abonnement aux services postaux. Ces détachements sont généralement déployés pour des périodes de courte durée (quelques mois).

1.3.4 Ports d'escales de la Marine Nationale

A titre indicatif, 52 ports étrangers ont été desservis en 2025 au profit de la Marine Nationale.

Pour des raisons de cohérence de l'organisation du soutien postal de la Marine nationale, les bâtiments non stationnées dans les DROM-COM et y faisant escale font intégralement partie du périmètre du marché. Il s'agit de bâtiments basés en métropole faisant escale dans les DROM-COM dans le cadre de leur activité opérationnelle.

1.4 Formes de soutien postal

Trois formes d'exécution du soutien postal sont à envisager :

- Soutien avec agence postale externalisée (prestations réalisées par le titulaire) ;
- Soutien sans agence postale externalisée (prestations réalisées en régie par un vaguemestre) ;
- Soutien spécifique aux bâtiments de la marine nationale.

1.4.1 Généralités sur le rôle et les responsabilités du vaguemestre

Le vaguemestre est un agent de l'administration, commissionné par l'autorité militaire qui agit en tant que mandataire du bénéficiaire de la prestation postale (« client final »). Il assure donc la liaison entre le client final et le titulaire du marché ou son représentant. A ce titre, le vaguemestre peut être amené à assurer la distribution et la collecte de tous types objets postaux notamment les lettres, lettres recommandées (avec ou sans AR), colis suivi recommandés...

Il est titulaire d'une commission de vaguemestre (attestation signée du commandement militaire lui conférant cette qualité) et a reçu une formation appropriée dispensée par le titulaire. Un exemplaire de la commission de vaguemestre est remis à l'agence postale (quand elle existe) à la prise de fonction des vaguemestres : elle constitue une procuration générale pour le courrier et les colis de la formation considérée.

Les vaguemestres sont chargés de la récupération et du dépôt auprès de l'agence postale (quand elle existe) de l'ensemble du courrier officiel et privé des formations relevant de leur périmètre de compétence. Ils sont également chargés de contrôler dans le sens import (vers la France) la distinction entre le courrier privé et le courrier officiel. Sur certains théâtres, le vaguemestre ne récupère pas directement les objets suivis mais informe le destinataire final de la mise à disposition à l'agence d'un envoi suivi qui lui est destiné. En l'absence d'agences postales sur le territoire, des points de contact sont identifiés conjointement entre le titulaire et le MINARM afin de permettre le dépôt et l'enlèvement de toutes les dépêches (comptoir de compagnies aériennes, transitaire ou service postal national).

Cette fonction est en toute circonstance conservée par les forces, pour permettre notamment l'exécution des prestations en mode dégradé. Il participe à la chaîne de reporting en lien avec le CSOA et le titulaire.

Le mode d'organisation à mettre en place entre le titulaire et le vaguemestre est précisé en conduite au cas par cas. La responsabilité de redirection des envois incombe au vaguemestre lorsqu'il agit pour le compte de l'autorité militaire et s'il est habilité à représenter le militaire en tant que destinataire.

1.4.2 Soutien avec agence postale externalisée (prestations réalisées par le titulaire)

Dans ce cas de figure, l'ensemble de la prestation est externalisé (le titulaire opère la prestation de bout en bout avec des agents postaux privés).

Le rôle du vaguemestre est simplifié et ses responsabilités sont moindres :

- A l'arrivée : remise, par l'agence postale, des objets directement aux destinataires, ou au vaguemestre d'unité le cas échéant.
- Au départ : les militaires vont eux-mêmes à l'agence postale sans solliciter le vaguemestre, ou le vaguemestre dépose les objets qui lui ont été confiés, à l'agence postale
- La responsabilité du courrier appartient au titulaire du marché tant qu'il n'y a pas d'intervention du vaguemestre (le transfert de responsabilité s'opérera à ce moment).

Toutes les prestations fournies sont développées au paragraphe 1.6 Services demandés.

1.4.3 Soutien sans agence postale externalisée (prestations réalisées en régie par un vaguemestre)

Dans ce cas de figure, il n'y a pas d'agent postal. Toutefois un personnel du MINARM aura été désigné pour faire office de vaguemestre d'unité (cas des ambassades).

Le personnel ainsi désigné aura pour mission :

- A l'arrivée : assurer la récupération des dépêches, le tri, le traitement et la distribution de tout le courrier.
- Au départ : confectionner les dépêches et en assurer l'expédition, avant de les remettre au correspondant local du titulaire (handler). Il devra s'assurer de l'affranchissement et de la conformité des envois (respect de la dichotomie courrier privé/courrier officiel).
- A l'export et à l'import, la responsabilité est transférée dès la remise de la dépêche au/par le handler.

1.4.4 Soutien spécifique aux bâtiments de la marine nationale

Les vaguemestres des bâtiments de la Marine Nationale sont spécifiquement chargés d'interagir directement avec les services du titulaire et les missions de défense (MDD) dépendant de la direction générale des relations internationales et de la stratégie (DGRIS) implantées dans les pays concernés et qui portent la responsabilité de l'organisation pratique des escales, en liaison avec des prestataires locaux accrédités (agents maritimes). En l'absence d'agence postale à terre dans les ports d'escale de la Marine Nationale (cas général), et compte tenu du rythme d'activité opérationnelle, le titulaire devra adapter son plan de délivrance en fonction de la mouvance des dates d'arrivée et de départ des bâtiments de la marine nationale.

Enfin, les vaguemestres des bâtiments de la marine nationale pourront utiliser le marché SPID pour l'acquisition de produits postaux et d'affranchissement.

1.5 Objets postaux et différents types d'envois

Par objet postal, on entend : toute lettre ou tout colis conforme aux normes d'expéditions de l'UPU.

Pour mémoire :

- est considéré comme courrier tout envoi n'excédant pas 3cm d'épaisseur et inférieur à 2kg ;

- est considéré comme colis, tout envoi supérieur à 3cm d'épaisseur et ayant un poids maximal de 20 kg et dont les dimensions (longueur, largeur) sont conformes aux normes en vigueur.

1.5.1 Courrier et colis privés ou professionnels

Quel que soit l'objet et la destination (caractère privé ou professionnel), il s'agit d'un envoi dont l'adresse porte l'identification personnelle du bénéficiaire.

Selon le cas, l'objet peut être récupéré soit par le bénéficiaire lui-même, soit par un vaguemestre d'unité.

Pour ce dernier cas, le titulaire reconnaît la commission de vaguemestre comme valant procuration pour l'exploitation de l'objet postal.

- sens « export » : dans le cadre d'un soutien avec agence postale externalisée, la remise du courrier / colis « arrivée » au bénéficiaire ou au vaguemestre d'unité vaut juridiquement remise au destinataire et marque donc la fin de la responsabilité du titulaire. Dès ce moment, pour les vaguemestres, leur responsabilité est engagée.
- sens « import » : la responsabilité du titulaire s'exerce dès la levée des boîtes aux lettres ou au guichet de l'agence ou à partir de la remise du courrier par le vaguemestre d'unité.

1.5.2 Courrier officiel

Par courrier « officiel » : on entend les envois (lettres et colis) à caractère officiel émanant d'une autorité militaire depuis le lieu de stationnement ou d'engagement des armées vers la Métropole.

Les envois officiels doivent être revêtus obligatoirement d'un cachet de l'autorité militaire expéditrice pour être traités et affranchis comme tels.

Faisant l'objet d'un financement particulier, les envois officiels sont affranchis par le titulaire et facturé au MINARM directement et non par les expéditeurs selon les tarifs en vigueur.

La déclaration de service fait relative à l'affranchissement des envois officiels est adressée chaque mois au MINARM (CSOA).

1.5.3 Envoi sécurisé

Par « envoi sécurisé », on entend : le service assurant une expédition sécurisée, un suivi de celle-ci (information de la distribution ou motif de non distribution), une remise de l'envoi contre signature de son destinataire, une preuve de dépôt. Ainsi, en cas de détérioration, de perte, ou de spoliation, qu'un remboursement de la valeur de son contenu telle qu'elle a été déclarée lors de son dépôt (si cet envoi peut prétendre à un remboursement si les CGV du service prévoit le remboursement pour ce type d'envoi).

L'envoi sécurisé doit être obligatoirement inséré dans un emballage garantissant l'intégrité du contenu (adapté aux exigences climatiques et de fragilités variées).

1.5.4 Suivi des objets contre signature

Par suivi des objets contre signature, on entend : le service permettant à l'expéditeur de demander l'expédition d'une preuve de sa bonne réception, signée par le destinataire. L'avis de réception permet d'établir juridiquement la preuve du dépôt (date et lieu d'expédition), et de la réception par le destinataire ou son mandataire (vaguemestre) uniquement pour la lettre recommandée avec avis de réception.

Les exigences de traitement et de suivi exposées au paragraphe « envois sécurisés » s'appliquent également ici.

1.6 Services demandés

1.6.1 Service EXPORT

Dans le sens « export » (depuis la métropole), le segment couvert débute à partir d'une plateforme de regroupement / expédition située en métropole et se termine à la distribution au destinataire final ou au vaguemestre. La plateforme du titulaire devra faire l'objet de mesures de sûreté et de sécurité, garantissant l'anonymat des destinataires, des destinations et les différents risques de dégradations ou de spoliations des envois.

Pour des raisons liées à la réglementation douanière, les expéditeurs devront utiliser les services du titulaire du marché. Il leur revient d'adresser le courrier à destination de leurs correspondants militaires dans les formes prévues, afin de garantir leur passage par la plateforme de regroupement du titulaire du présent marché et de bénéficier de la tarification qui sera associée.

Les prestations de transport pour l'acheminement des plis et colis postaux à destination des sites militaires dans le sens « export » concernent :

- les courriers et colis officiels à destination des entités abonnées (dont valeur déclarée¹) ;

¹ La valeur déclarée est un service sécurisé permettant d'expédier des documents ou petits objets de valeur en France ou à l'étranger

- les colis et courriers privés ordinaires, suivis et recommandés adressés aux ayants-droits ;
- les colis professionnels, adressés aux personnels militaires dans le cadre de leurs fonctions.

Les principales opérations à exécuter par le titulaire sont les suivantes :

- regroupement du courrier ;
- tri par destination ;
- réalisation des procédures douanières ainsi que le scan des dépêches visant à détecter toute présence d'objet ou de produit illicite au regard de la réglementation internationale dans ce domaine ;
- acheminement des dépêches vers la plateforme aéroportuaire de destination (majorité des cas) ou dans de rares cas acheminement jusqu'à l'agence postale si acheminement par voie routière.
- récupération des dépêches auprès du handler de la zone aéroportuaire, ou de la poste locale pour les envois en fausse direction (action du titulaire pour les agences postales externalisées, ou du vaguemestre dans les autres cas) (annexe 4).
- distribution au vaguemestre d'unité ou aux ayants-droits (transfert de responsabilité) ;
- redirection des dépêches postales en cas d'erreur d'adressage ;
- redirection des dépêches postales en cas de non livraison dans les délais impartis pour les escales des bâtiments de la marine nationale.

NB : les redirections sont financièrement prises en charge par le MINARM lorsque l'erreur n'est pas imputable au titulaire.

La sécurisation des dépêches (préservation de leur intégrité) devra faire l'objet d'une attention particulière par le titulaire lors de leur fermeture. Il devra mettre en place une procédure uniformisée de fermeture des dépêches avec un système de scellé de sécurité permettant l'identification des sacs ainsi que le constat de leur éventuelle ouverture. Ce système aura pour objectif d'identifier les portions où les dépêches sont le plus vulnérables (risque d'ouverture, spoliation) pendant leur acheminement à l'export. Ce dispositif devra permettre la mise en place de mesures correctives en cas de non-conformité constatée sur les scellés des dépêches. En addition de ce système de scellé de sécurité, le titulaire devra mettre en place un dispositif permettant de suivre de bout en bout tous les objets postaux à l'export (traçabilité) sur le tronçon de responsabilité du titulaire. Il devra en définir les modalités dans son offre technique.

Dans le sens « export », l'expéditeur supporte le coût du lieu d'expédition jusqu'à la plateforme du titulaire situé en métropole au tarif en vigueur.

En plus des principales opérations à exécuter par le titulaire, quatre services particuliers doivent être assurés en complément :

- la conservation du courrier en cas d'absence temporaire du destinataire ou de son unité de rattachement ;
- sa redirection si le destinataire est stationné sur un nouveau lieu géographique. Dans ce cas, les frais afférents sont supportés par le MINARM ;
- la gestion des « destinations fluctuantes », essentiellement pour les besoins des escales de la marine nationale ;
- le relevé quotidien du courrier au départ et la distribution. Les courriers recommandés et colis remis contre signature à destination de pseudonymes seront récupérés par le vaguemestre.

Point d'attention relatif à l'adressage « export » :

Il est nécessaire que l'envoi porte les éléments suivants :

- identité du destinataire (ou pseudonyme) ;
- unité d'appartenance ;
- l'encodage particulier proposé par le titulaire, qui indique la localisation du destinataire. A aucun moment il ne doit être fait mention du pays de destination.

L'adressage prendra donc la forme suivante :

Exemple d'adressage :

Grade, nom, prénom ou pseudonyme
Unité d'appartenance
Code anonyme

1.6.2 Service IMPORT

Dans le sens « import » (vers la France), la prestation pour le titulaire débute à partir de la prise en charge du dépôt. Cette prise en charge étant opérée par l'agent postal dans le cadre d'un fonctionnement avec agence externalisée ou par le handler (intermédiaire local du pays), dans tous les autres cas (vaguemestre au sol ou

vaguemestre d'un bâtiment de la Marine).

Les prestations pour l'acheminement des objets postaux en provenance des sites militaires dans le sens « import » concernent :

- les courriers et colis officiels (dont valeur déclarée) ;
- les courriers privés ordinaires, suivis et recommandés ;
- les colis privés.

Les principales opérations à exécuter sont les suivantes :

- conseil à la vente (si agence postale) ;
- vente de produits postaux le titulaire du marché assume l'entière responsabilité en matière de sécurisation et de traitement (reversement) des sommes issues de cette activité vers un organisme bancaire de son choix ; le tout en respectant la réglementation commerciale et fiscale applicables ;
- confection des dépêches postales ;
- réalisation de formalités douanières (dont ICS2) ;
- acheminement jusqu'au point de regroupement sur le territoire national ;
- acheminement jusqu'au destinataire final.

Comme pour la partie « Service EXPORT », la sécurisation des dépêches (préservation de leur intégrité) devra faire l'objet d'une attention particulière par le titulaire lors de leur fermeture. Il devra mettre en place une procédure uniformisée de fermeture des dépêches avec un système de scellé de sécurité permettant l'identification des sacs ainsi que le constat de leur éventuelle ouverture. Ce système aura pour objectif d'identifier les portions où les dépêches sont le plus vulnérables (risque d'ouverture, spoliation) pendant leur acheminement à l'import. Ce dispositif devra permettre la mise en place de mesures correctives en cas de non-conformité constatée sur les scellés des dépêches. En addition de ce système de scellé de sécurité, le titulaire devra décrire les dispositifs et modalités permettant de suivre de bout en bout tous les objets postaux à l'export (traçabilité) sur le tronçon de responsabilité de l'UPU.

Pour l'envoi des lettres, l'expéditeur supporte uniquement le tarif en vigueur applicable depuis la France jusqu'à sa destination finale (national, outre-mer ou international en fonction de la destination).

Que ce soit pour les envois de lettres et/ou de colis, les tarifs inscrits aux bordereaux de prix s'appliquent.

Pour l'acheminement et la distribution, le recours éventuel au réseau d'un autre opérateur est possible sous responsabilité totale et exclusive du titulaire du marché. A ce titre, le titulaire devra décrire les dispositifs et modalités permettant de suivre de bout en bout tous les objets postaux à l'import (traçabilité) au titre des obligations liées à l'UPU.

NB : les redirections sont financièrement prises en charge par le MINARM lorsque l'erreur n'est pas imputable au titulaire.

1.6.3 Traçabilité

La traçabilité des envois est nécessaire pour garantir la sécurité des échanges, le respect des transferts de responsabilité, et pour l'information des bénéficiaires. Celle-ci participe à la mesure de l'efficacité du service rendu.

Le titulaire se doit d'assurer le suivi des envois en temps réel sur la totalité du processus. Les données de suivi sont intégrées en temps réel par le titulaire selon les modalités qu'il présente dans son mémoire technique, la restitution des informations de suivi étant mise en ligne systématiquement par le titulaire. Ces éléments doivent être accessibles sans délai sur demande du MINARM.

1.6.4 Délais d'acheminement

Enfin, les délais d'acheminement demandés pour **les destinations les plus utilisées** dans le sens import et export, sont les suivants :

Pays de départ / d'arrivée	Délais d'acheminements MAXI au départ de la plateforme (en jours calendaires à compter de la mise à disposition de la société de transport)
Allemagne	5
Cameroun	8
Côte d'Ivoire	5
Djibouti	9
Émirats arabes unis	6
Estonie	4
Gabon	5
Irak	12
Jordanie	7
Koweït	12
Liban	6
Lituanie	4
Pologne	4
Roumanie	4
Tchad	7

Dans le cas spécifique des escales des bâtiments de la marine nationale, et compte tenu du nombre très important et variable des destinations d'une année sur l'autre, les délais d'acheminement seront imposés par le créneau des escales sur la base d'un retro planning agréé entre le titulaire et l'EMO-M.

1.6.5 Services nominal et service dégradé

Le MINARM considère que le service nominal doit être assuré lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- fonctionnement normal des liaisons aériennes civiles avec le point de contact militaire (théâtre, escale, etc...) ;
- le pays de destination possède un service postal universel reconnaissant l'UPU ;
- pas d'entrave à la libre circulation des personnes ;
- pas de menace directe et continue sur la sécurité du personnel.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, un service en « mode dégradé » peut-être accepté, et mis en œuvre. A titre d'exemple, cela peut être :

- la prise en compte du transport d'approche par le MINARM ;
- l'acheminement sur le théâtre assuré par les forces armées ;
- le repli des agences sur la plate-forme d'arrivée ;
- la fermeture des agences ;
- l'évacuation du personnel du titulaire du marché (ou son représentant).

Ce mode dégradé sera défini au cas par cas, entre le titulaire du marché et le MINARM, et pourra évoluer en fonction de la situation. Le passage en mode dégradé sera activé par l'émission d'un message officiel (par tout moyen permettant d'en accuser date certaine) par le CSOA et mis en œuvre dès notification de ce message au titulaire. Les prestations abandonnées ne sont pas facturées, hors certains coûts qu'il devra justifier. Le titulaire devra veiller à mettre en place un plan de désengagement spécifique à chaque théâtre, en collaboration avec le MINARM. Ces plans devront être présentés au CSOA au plus tard 15 jours avant le début d'exécution du marché. Dans le cas où le réseau aérien ne permettrait pas d'atteindre en liaison directe la destination finale, le titulaire proposera une solution d'approche alternative pour assurer les opérations de transport du dernier tronçon en accord avec la réglementation internationale. Ces solutions alternatives devront intégrer :

- le transit entre l'aéroport et le site militaire ou le bâtiment, là où les conditions locales le permettent ;
- l'interface avec l'administration douanière locale ;
- la remise au vague-mestre de l'ensemble des flux courrier/colis à destinations des militaires ;
- la prise en charge des flux courrier/colis remis par le vague-mestre ou le prestataire (agent maritime pour les escales de la marine nationale).

1.7 Procédures douanières

Le titulaire assure la prise en charge des procédures douanières.
Les obligations de déclaration et de taxation en matière de douane :
L'UE a introduit un nouveau système douanier de contrôle des importations appelé ICS2 (Import Control System 2). Ce système vise à renforcer la sécurité et la sûreté de la chaîne d'approvisionnement en exigeant des informations plus détaillées sur les marchandises avant leur arrivée sur le territoire européen. ICS2 s'applique

à tous les modes de transport (aérien, maritime, routier et ferroviaire) et à toutes les marchandises entrant dans l'UE.

Au vu de ces mesures, le titulaire devra se conformer à la réglementation et devra mettre en place des solutions pérennes concernant la spécificité du marché SPID sans surcoût pour le pouvoir adjudicateur.

1.8 Saisonnalité de l'activité

La forte saisonnalité de l'activité postale doit être prise en compte. De forts pics de charge sont observés en fin de période de rotation/séjour (4 à 6 mois), en période de fêtes de fin d'années, ou lors des déploiements particuliers (groupe aéronaval). Compte-tenu de l'impact sur le moral des personnels en opérations, le traitement des « colis de Noël » fera l'objet d'une préparation en amont par le titulaire.

Concernant les colis de Noël, le titulaire s'engage à fournir une date limite de dépôt à sa plateforme au-delà de laquelle il n'est plus en mesure d'assurer la livraison avant le 24 décembre.

Article 2 - DISTRIBUTION DES OBJETS POSTAUX VIA UNE AGENCE POSTALE DEDIEE SUR PLACE

La création d'une agence postale peut être décidée par les autorités militaires, lorsque les forces s'installent durablement sur un théâtre d'opérations(OPEX/MISSOPS) ou dans le cas de forces pré-positionnées. Cette agence peut être opérée soit en régie, soit par externalisation. Explicitement demandée par le MINARM, l'agence externalisée est obligatoirement implantée dans l'une de ses enceintes sur le théâtre.

2.1 Création et mise sur pied d'une agence

Lorsque la mise en œuvre d'une agence externalisée est décidée, le titulaire en assure la création et pilote la mise sur pied en liaison avec le MINARM (CSOA et autorité militaire locale).

La création de l'agence doit être réalisée de telle sorte qu'elle s'intègre dans l'organisation de l'UPU et réponde aux prescriptions du marché.

La mise sur pied d'une agence comprend notamment les opérations suivantes :

- reconnaissance et évaluation préalables sur site, comprenant un inventaire contradictoire de l'existant en cas de reprise d'installations et d'équipements du MINARM ;
- définition des conditions techniques de l'installation, le titulaire expression son en termes de soutien le MINARM y répond en fonction de ces capacités sur le site ;
- identification du besoin en personnel et son recrutement (francophone) ;
- formations des agents ;
- mise en condition de départ des agents, du point de vue médical et administratif (notamment assurances, plan de rotations, visas et badges avec le soutien du MINARM) ;
- formalités d'accréditation des personnels déployés (contrôle élémentaire de sécurité) ;
- définition des conditions de routage des dépêches ;
- acheminement du personnel et des petits équipements nécessaires ;
- intégration dans l'architecture UPU.

Le MINARM s'engage à fournir des locaux adaptés, les fluides et l'énergie, ainsi que les connections téléphoniques et internet (hors abonnements) nécessaires dès lors qu'ils sont demandés par le titulaire aux conditions financières qui seront déterminées au cas par cas.

Les équipements nécessaires au soutien ainsi que leur maintenance seront à la charge du titulaire (ordinateurs, imprimantes, balances, flasheurs, consommables...).

Les dispositions relatives à la vie courante sont listées ci-après :

2.1.1 Généralités

Lorsque le soutien courant (restauration, hébergement, hygiène, blanchisserie, internet de loisirs) est assuré par l'autorité militaire, il est proposé au même standard que celui dont bénéficie le personnel militaire.

Le soutien sera fourni par le MINARM aux conditions financières qui seront déterminées au cas par cas et selon la grille tarifaire en vigueur sur le site de déploiement et sera donc revue périodiquement. La refacturation prendra en compte ces conditions.

Toute demande spécifique² fera l'objet d'un devis de la part de l'autorité administrative avant acceptation

² Demande non tarifée par la mercuriale du théâtre (location de véhicule...).

formelle par le demandeur.

Une convention (théâtre/titulaire) prévoira les conditions de ce service conformément au futur cahier des clauses techniques particulières (CCTP de la deuxième partie « Offres »). Elle sera soumise au CSOA pour validation et pour signature au Pouvoir adjudicateur. En cas d'impossibilité pour la force de fournir ces prestations de soutien, le titulaire devra assurer ledit soutien via ses propres moyens. Dès lors que les moyens propres du titulaire sont mis en œuvre à l'intérieur d'une enceinte militaire, ce dernier en informe le COMSITE pour des raisons de sécurité et/ou sanitaires. La refacturation prendra en compte ces conditions.

2.1.2 Discipline

Le personnel du titulaire n'est pas soumis à l'autorité militaire, mais à celle de sa propre hiérarchie représentée sur place par un responsable identifié.

Toutefois, il doit respecter les règles de conduite, de comportement et de sécurité édictées par le commandement local (RSI : Règlement du service intérieur notamment). En cas de manquement à ces règles, le commandement local est fondée à exiger le retrait du personnel mis en cause.

2.1.3 Hébergement

Sauf cas particulier, le personnel du titulaire doit bénéficier d'un hébergement du MINARM à titre onéreux (incluant les installations sanitaires) pour des raisons sécuritaires.

En cas d'impossibilité de loger le personnel du titulaire dans les enceintes militaires, le MINARM doit leur proposer des logements conventionnés à titre onéreux (convention passée par l'autorité militaire auprès de bailleurs locaux répondant aux standards d'hébergement du MINARM).

2.1.4 Alimentation

Le personnel du titulaire doit bénéficier à titre onéreux des prestations des organismes d'alimentation assurant le soutien de la force.

2.1.5 Habillement

La tenue vestimentaire du personnel employé par le bénéficiaire ne doit induire aucune confusion sur leur statut de personnel « non combattant ».

De ce fait, les vêtements militaires, ou assimilables comme tels ainsi que tout insigne militaire, en dehors des équipements de protection balistique fournis si nécessaire par l'autorité militaire, sont proscrits.

La société est tenue de fournir à son personnel les équipements de protection individuels (EPI) et s'attacher à ce qu'ils soient portés.

2.1.6 Blanchissage

Le personnel du titulaire peut bénéficier des facilités offertes par la force en matière de blanchissage des effets à titre onéreux. Si le blanchissage a lieu à l'extérieur du site, le MINARM ne le prend pas en charge.

2.1.7 Protection

Le personnel de la société ne bénéficie pas des dispositions relatives au statut des militaires français figurant dans les accords passés entre la France et le pays où est exécutée la mission.

La sécurité et la protection dans les emprises de la force où le personnel est présent sont assurées autant que de besoin par elle.

Si nécessaire, et sur décision du commandement, des équipements de protection balistique (casques, gilets pare-balles, protection contre les risques nucléaires, radiologiques, biologiques et chimiques (NRBC : ANP et tenues de protection) seront fournis au personnel par l'autorité militaire de la force qui pourra proposer les formations adaptées.

2.1.8 Soutien médical

La société s'assurera que l'état de santé de son personnel est compatible avec un déploiement et ne laisse pas présager la survenue d'événements médicaux majeurs ou justifiant une évacuation médicale. Le médecin du travail de la société contractante aura défini en relation avec le personnel missionnaire la prophylaxie et les vaccinations nécessaires au séjour.

Le personnel doit posséder une carte indiquant son groupe sanguin établi après une double détermination.

Au besoin, le personnel pourra bénéficier du soutien médical, à titre onéreux, au sein des unités médicales opérationnelles françaises, dans la limite de leurs capacités et de leurs moyens et sous réserve de leur disponibilité. Si la prise en charge médicale le nécessite, le personnel pourra bénéficier d'une évacuation médicale intra-théâtre après agrément du commandant de la force. La facturation sera réalisée par la force et transmise au correspondant local de la société du personnel bénéficiaire, dans le respect du secret médical.

La réparation des éventuels dommages causés par les soins médicaux à ce personnel incombe, sauf faute lourde imputable à l'Etat ou à l'un de ses agents, à la société. Elle doit justifier d'une assurance couvrant les risques afférents au soutien médical.

Concernant les évacuations sanitaires : Le service de santé des armées (SSA) et le commandement peuvent prêter le concours de leurs moyens et faciliter l'intervention de sociétés d'assistance (transport aux limites du théâtre, accès aux points d'évacuation, conditionnement médical des évacués, communication d'informations médicales, facilités d'accès en particulier). Les évacuations sanitaires hors théâtre ne peuvent pas être assurées par les armées hors cas d'urgence vitale avérée. Elles doivent être couvertes par les assurances particulières souscrites par le titulaire au profit de leur personnel.

2.1.9 Soutien technique

Le titulaire assure son propre soutien technique, notamment pour la maintenance des véhicules et des engins, des infrastructures et des équipements informatiques.

Toutefois, lorsque les capacités et disponibilités de la force le permettent, le titulaire peut bénéficier des prestations des différentes structures de maintenance de la force. Ces prestations sont assurées à titre onéreux dans les conditions conventionnées (cf. article 2.1.1).

2.1.10 Télécommunication et systèmes d'information

Pour assurer ses missions, le titulaire doit disposer d'infrastructures réseaux informatiques reliant ses différents locaux. Le MINARM s'engage à faciliter l'accès aux différents passages ou cheminements de câbles existants sur les sites, à laisser intervenir le titulaire ou son fournisseur pour la réalisation des travaux, ou le cas échéant, à réaliser elle-même les travaux d'interconnexion. En cas de travaux réalisés sous la conduite du titulaire, l'appréciation technique de ces derniers fait l'objet de l'accord préalable du J6 d'emprise, en vue de circonscrire le risque sécurité/cyber.

2.1.11 Transport et transit

Le titulaire prend en charge leurs besoins en transports et transit, et assurent la mise en place de leur personnel sur l'APOD (Air – port of debarkation) le plus proche du lieu de déploiement final.

Toutefois celui-ci peut bénéficier, sur décision du commandement, des moyens de transport ou d'escorte mis en place par la force.

2.1.12 Moyens mis à disposition du titulaire par les armées

Les forces armées peuvent être amenées à fournir au titulaire des équipements / moyens pour accomplir leur mission. Ces équipements ne peuvent être utilisés que pour la mission de soutien définie lors de leur mise à disposition.

Les matériels mis à disposition sont placés sous la responsabilité du titulaire. Ils font l'objet d'un suivi comptable permanent et d'un programme de maintenance en accord avec les forces armées.

Ce matériel est restitué sous la responsabilité du titulaire aussitôt qu'il n'est plus nécessaire à l'accomplissement de la mission définie.

Le titulaire rend compte immédiatement des matériels placés sous sa responsabilité qui sont endommagés ou accidentés et assure la couverture de réparation des dommages causés à ces matériels ainsi que des dommages de toute nature qu'ils peuvent causer.

2.1.13 Habilitation et confidentialité

Les agents des éventuels partenaires du titulaire devront faire l'objet d'un contrôle de sécurité de la part des forces armées (contrôle primaire). Les agents devront ensuite se soumettre aux procédures administratives pour l'attribution des accréditations d'accès aux enceintes militaires.

2.2 Missions de l'agence

Les principales missions de l'agence sont les suivantes :

- Le conseil à la vente concernant les solutions d'affranchissements ;
- vente de produits postaux (timbres et documents postaux, emballages) ;
- la conservation des données de suivi dans un système d'information ;
- la récupération des courriers ou colis dans les agences postales locales de la nation hôte suite à un mauvais adressage ;
- l'expédition des colis, des lettres recommandées, lettres suivies ainsi que les colis de service ;
- faciliter les formalités douanières à l'export comme à l'import (ICS2).

Le personnel des agences postales devra assurer dans ses fonctions les actions suivantes :

- simplifier et fluidifier la circulation de l'information ;
- enregistrer et assurer le traitement des incidents ;
- gérer la relation commerciale et la relation de service contractuelle avec les entités abonnées ;
- confectionner des dépêches postales, et y adjoindre un dispositif (par exemple : scellé...) qui permet d'en garantir l'intégrité et l'identification des scellés à réception en métropole ;
- effectuer des remontées d'information concernant les dépêches vers le CSOA (en particulier concernant la conformité des dépêches reçues avec le message de préalerte du titulaire, et les poids et volumes au départ et à l'arrivée). Ces éléments prendront la forme d'un compte-rendu hebdomadaire unique obligatoire, dont un modèle figure en annexe 3.
- intégration informatisée des données dans le SI du titulaire ;
- prise en compte des dépêches dans le système d'information déployé ;
- suivi « bout en bout » des colis par flashage : meilleure information des utilisateurs (fourniture de la CN 38) ;
- suivi des lettres recommandées, lettres suivies et courrier officiel ;
- suivi des colis de services (colis contenant des pièces de rechanges techniques) ;
- suivi des dépêches ;
- respect du règlement général sur la protection des données afin de garantir l'anonymat des utilisateurs ;
- établissement d'un compte rendu faisant état de la situation des envois et réceptions des dépêches à envoyer au CSOA (voir partie 6.2 Suivi du TRO des prestations).

La sécurisation des dépêches (préservation de leur intégrité) devra faire l'objet d'une procédure similaire à celle mentionné aux paragraphes 1.6.1 « Service Export » et 1.6.2 « Service import » et ce pour les mêmes objectifs. L'agence postale veillera donc à garantir, à l'aide de scellés sécurisés l'intégrité des dépêches durant leur acheminement.

L'agence doit être ouverte 5 jours sur 7. Les horaires sont fixés avec le titulaire en fonction du rythme de travail et des besoins des unités localement.

L'agence doit être le point de contact local des entités abonnées avec ce marché.

Le titulaire s'engage à mettre en place un système de mesures qualitatives des prestations réalisées par ses agences.

2.3 Dispositif à soutenir et volume indicatif de courrier traité

Les volumes sont donnés à titre indicatif sans engagement du MINARM :

Zones géographiques	Destinations	Effectif ***	Volume courrier import (KG)* 2025	Volume courrier export (KG) ** 2025
AFRIQUE	GABON	200	765	30 101
	DJIBOUTI	1700	3 219	63 055
	COTE D'IVOIRE	200	2 692	20 812
ASIE	EMIRATS	700	2 523	17 826
EUROPE	ROUMANIE	1400	2 092	36 342

*Courrier import: Sans distinction entre les colis et le courrier. **Courrier export: Sans distinction entre les colis et le courrier.

*** Effectif : pour l'année considérée

Concernant l'agence des Emirats, une permanence est à effectuer à Zayed Military City et à la base aérienne d'Al Dhafra. Des locaux sont mis à disposition par la Force.

2.4 Fermeture d'une ou plusieurs agences et désengagement

Hors cas d'urgence ou de force majeure induits par le contexte opérationnel, lorsque la fermeture d'une agence est envisagée par le MINARM, il en avise le titulaire par lettre recommandée avec avis de réception et courriel. Dans ce cadre, les parties définissent en commun les modalités et conséquences de la fermeture sur les plans contractuel, opérationnel et financier. En particulier, elles déterminent les modalités relatives au transport et la distribution des envois courrier-colis.

En conduite, à date de fermeture, le titulaire :

- assure le retrait de son personnel de la structure ou, lorsque c'est possible le reclasse sur une autre agence ;
- restitue au MINARM (suite à inventaire contradictoire) les locaux et les équipements appartenant au MINARM conformément aux articles dédiés dans le cahier des clauses administratives particulières transmis au(x) soumissionnaire(s) retenu(s) lors de l'appel à offres).

Article 3 - DISTRIBUTION DES OBJETS POSTAUX SANS AGENCE DEDIEE VIA UN VAGUEMESTRE

Le soutien postal peut être assuré sans agence, via un vaguemestre militaire formé, notamment dans les cas suivants :

- forces au sol : mission de courte durée ;
- forces au sol : exercices ;
- forces au sol : dispositif avec effectif réduit ;
- forces au sol : contexte sécuritaire dégradé ;
- escale des bâtiments de la marine nationale (hors pays possédant une agence).

3.1 Dans le cas des forces au sol

Le titulaire du marché devra mettre à disposition du vaguemestre militaire le matériel nécessaire à la confection et au traitement des dépêches postales à l'import et à l'export. Afin de pouvoir effectuer des envois par les personnels depuis les sites militaires, le vaguemestre pourra adresser une commande de produits postaux et d'affranchissement au CSOA après validation de sa hiérarchie locale. Il suivra les mêmes procédures de sécurité pour la fermeture des envois que le titulaire. Il revient au MINARM de statuer sur l'activation de ce type de soutien.

Dans ce cadre, le titulaire conserve la responsabilité de l'acheminement des dépêches jusqu'à leur remise au vaguemestre de l'unité par un « handler » ou « correspondant local » dans le sens export, et depuis leur remise par le vaguemestre au « correspondant local » dans le sens import. La remise de la dépêche « arrivée » au vaguemestre, y compris les « objets suivis » vaut remise au destinataire et marque donc la fin de la responsabilité du titulaire. Dès lors, la responsabilité du titulaire n'est plus engagée pour la distribution du courrier. Le processus est inverse dans le sens import. Ceci vaut également dans le cas où le correspondant local est un intermédiaire mandaté par l'Etat pour organiser le soutien de son déploiement.

Le vaguemestre est chargé de la récupération et du dépôt, sous forme de dépêches constituées, auprès du handler de l'ensemble des objets postaux privés et officiels de son organisme. Il dispose d'une commission spécifique lui permettant de traiter avec les transitaires.

En cas d'absolue nécessité, due en particulier à la désorganisation des services postaux de l'état de séjour, le vaguemestre peut être substitué au correspondant local.

Dans le sens import, le courrier officiel et les colis officiels sont conditionnés dans un sac dédié, identifiable avec une mention spécifique « à affranchir ». Ils feront l'objet d'un affranchissement « pour le compte du détachement ».

Le vaguemestre dispose d'un équipement fourni par le titulaire, comprenant un guide didactique. Ce kit est fourni à tous les vaguemestres en poste, y compris à bord des bâtiments de la marine. Il se compose de trois lots d'équipements (lecteur à code barre pour flasher les dépêches, formulaires et timbres à date postaux, timbres et emballages).

Ce kit doit notamment permettre de :

- préparer et expédier les dépêches « import » ;
 - réceptionner, enregistrer et distribuer les dépêches « export » ;
 - intégrer les données de *reporting* de son activité postale dans le système de gestion ;
 - produire un compte-rendu hebdomadaire unique obligatoire, dont un modèle figure en annexe 3.
- Il comprend des solutions d'affranchissement et des produits postaux qui sont commandés à partir d'un catalogue présenté par le titulaire du marché.

Le vaguemestre assure la vente de marques d'affranchissement et de produits postaux et l'approvisionnement en contenants et consommables (colliers de sacs et documents).

Une formation initiale des vaguemestres est effectuée par le titulaire via des stages de formation réalisés en métropole. Leur activation fait l'objet d'un bon de commande émis un mois avant leur déroulement. En cas de déclenchement d'une opération extérieure nouvelle, un stage particulier pourra être organisé sous faible préavis, selon ce qui paraîtra admissible au titulaire. Sous faible préavis, il est demandé au titulaire de mettre en place un système permettant de répondre à l'urgence (formation à distance par exemple).

A titre indicatif, les destinations où le soutien postal s'effectue via un vaguemestre sont les suivantes (ces destinations sont indiquées à titre indicatif et s'entendent hors escales de la marine nationale dont une liste limitative ne peut être figée au titre du marché) :

Zones géographiques	Destinations	Effectif ***	Volume courrier importation (KG)*2025	Volume courrier exportation (KG) **2025
AFRIQUE	CAMEROUN	21	0	1 369
EUROPE	ESTONIE	350	865	7 571
	POLOGNE	300	50	3 435
	ROUMANIE (Constanta)	100	392	1 730
	ALLEMAGNE	400	254	704
ASIE	JORDANIE	670	1 032	10 801
	LIBAN	930	0	2 221

*Courrier import: Sans distinction entre les colis et le courrier.

**Courrier export: Sans distinction entre les colis et le courrier.

*** Effectif : pour l'année considérée

3.2 Distribution spécifique aux bâtiments de la Marine Nationale en escale

La mission est d'assurer le soutien postal des équipages et des bâtiments de la Marine Nationale lorsqu'ils sont en escale à l'étranger ou dans les départements et collectivités territoriales d'outre-mer (DROM-COM).

Il n'est pas mis en place d'agence au profit des escales de la marine. Le principe est celui de la remise des dépêches au vaguemestre du bord lors de l'escale par un correspondant local proposé par l'EMO-M, dans le sens export et import.

Le rôle du MINARM se limite à l'information du titulaire sur l'identité dudit agent maritime par l'intermédiaire du réseau consulaire et de l'information de cette mission.

Dans d'autres cas, les dépêches ne peuvent être traitées (import/export) que par la mission de défense. Le titulaire est autorisé à accéder aux informations nécessaires à la coordination de l'envoi (nom, adresse, ...) vers le bâtiment en lien direct avec les intermédiaires, c'est-à-dire les prestataires locaux, mission défense ou shipchandler.

Cette mission exclut le soutien dans les ports-bases de métropole.

3.2.1 Compatibilité des systèmes informatiques sur les bâtiments

Pour pallier tout risque lié à l'utilisation des systèmes informatiques, le titulaire devra se conformer impérativement aux exigences sécuritaires qui lui seront communiquées localement (exemple : choix du navigateur/compatibilité avec les applications du titulaire). Ces exigences évolueront autant que de besoin pour toute la durée du contrat (sous condition de validation par le CND).

3.2.2 Gestion des escales

Les bâtiments de la marine nationale peuvent faire escale dans n'importe quel port du monde, parfois avec un faible préavis et pour une durée de seulement quelques jours sur un créneau fixe n'offrant pas de flexibilité en terme d'extension pour cause d'activité opérationnelle. Il s'agit donc en règle générale d'une fenêtre de livraison non extensible (48h, 72h, 96h).

Le contexte le plus fréquent est la desserte postale d'une escale à l'étranger en l'absence de bureaux courrier militaires. Dans ce cas, la gestion de la boucle locale est prise en compte par la mission de défense et/ou par l'agent maritime accrédité et mandaté par les armées pour la gestion de l'escale du bâtiment.

Les particularités de l'activité opérationnelle des bâtiments de la marine nationale imposent l'existence d'une liaison permanente entre le titulaire du marché SPID et les armées (CSOA sous couvert de l'EMO-M/N4).

Le soutien postal des bâtiments de la Marine Nationale appareillant de métropole pour une activité opérationnelle s'effectue par le biais de l'activation du code anonyme du bâtiment concerné pour la durée prévisionnelle de la mission. L'EMO-M est chargé d'indiquer au titulaire en temps utile les dates et lieux d'escales prévisionnels, ainsi que les modifications éventuelles en cours de mission. En cas de changement de destination d'un navire après l'envoi de la dépêche, l'EMO-M doit en informer le titulaire du marché ainsi que le

Commenté [PESCM1]:

Commenté [PESCM2]:

Commenté [PCC3R2]: Très bien, mais je pense qu'il ne faut pas développer le sujet, car sur la durée du contrat, les impératifs ou choix de navigateur peuvent évoluer. Ainsi, je préconise la phrase suivante :
Pour pallier tout risque lié à l'utilisation des systèmes informatiques, le titulaire devra se conformer impérativement aux exigences sécuritaires qui lui seront communiquées localement (exemple : choix du navigateur/compatibilité avec les applications du titulaire). Ces exigences évolueront autant que de besoin pour toute la durée du contrat.

CSOA. Le titulaire du marché se chargera de la réexpédition aux frais des forces armées vers la nouvelle destination signalée par l'EMO-M.

En revanche, en cas d'expédition non conforme au plan de transport transmis par le titulaire à l'EMO-M, le titulaire doit prévenir sans délais l'EMO-M et mettre tout en œuvre pour maintenir la traçabilité de l'expédition.

La desserte des bâtiments comprend :

- la distribution du courrier et des colis export jusqu'au transfert de responsabilité entre l'opérateur postal universel local d'une part, et la mission de défense (ou l'agent maritime accrédité par les armées et mandaté pour l'escale) d'autre part ;
- le retour du courrier et des colis import à partir du transfert de responsabilité entre la mission de défense (ou l'agent maritime accrédité par les armées et mandaté pour l'escale) d'une part et la poste locale d'autre part.

La desserte se réalisera de la manière suivante :

- le titulaire (hub) pré-alerte le bâtiment avec la date de départ de la dépêche et met en copie l'EMO-M ;
- l'EMO-M communique au titulaire (hub) les coordonnées de la mission de défense (email, nom et téléphone) afin que le hub puisse entrer en contact directement avec l'ambassade ;
- le hub pré-alerte l'attaché de Défense ou le shipchandler ;
- à l'arrivée, la dépêche est transférée au shipchandler ou à la mission défense qui accuse réception par mail au hub de la bonne réception de la dépêche ;
- à l'arrivée, le shipchandler ou la mission de défense organisent la livraison de la dépêche à bord ;
- le vaguemestre accuse réception au hub de la bonne réception de la dépêche, avec copie à l'EMO-M.

Le transfert de responsabilité entre le titulaire et le MINARM s'opère lors de la remise de la dépêche au vaguemestre qui émarge la CN38.

La première desserte export doit avoir lieu le premier jour d'escale (EAO) et la desserte import doit être remise de préférence la veille de l'appareillage. En fonction de la durée de l'escale et de la récurrence éventuelle de celle-ci au cours de la mission, d'autres dessertes doivent rester possibles.

L'EMO-M, en tant que coordonnateur du soutien postal au profit des bâtiments de la Marine Nationale, transmet au titulaire :

- site de l'escale ;
- nom du bâtiment ;
- dates des escales ;
- date demandée d'expédition en prenant en compte le créneau strict d'escale et les spécificités locales (sur la base d'un retro planning de la boucle locale agréée entre le titulaire et l'EMO-M) ;
- coordonnées de la mission de défense en charge de l'organisation locale de l'escale ou de l'agent maritime accrédité et mandaté pour l'escale, sur la base du besoin générique exprimé par le titulaire.

3.2.3 Gestion des dépêches

Compte tenu de la nécessité de respecter la fenêtre de l'escale, les dépêches seront retenues chez le titulaire jusqu'au moment de leur expédition programmée pour toucher le bâtiment au premier jour de son escale.

L'EMO-M doit bénéficier d'un interlocuteur avec le titulaire pour les échanges courants et les messages d'ouverture et de fermeture des adresses des bâtiments en mission. Le CSOA devra systématiquement mis en copie.

Tout ce qui concerne le suivi des expéditions et le traitement des dysfonctionnements se fera via l'EMO/M qui tiendra informé le CSOA, ce dernier pouvant statuer en cas de litige. Le titulaire est le seul responsable du choix des vecteurs utilisés dans le cadre de son plan de transport afin de respecter les exigences demandées (date et lieu de livraison, ce dernier étant le port d'escale du bâtiment sachant qu'il ne correspond pas forcément au hub des compagnies aériennes utilisées par le titulaire). Le titulaire doit s'efforcer de proposer des plans de transport directs (pour éviter les erreurs d'aiguillage ou de correspondance) et arrivant à une destination finale la plus proche possible du port d'escale.

Afin d'uniformiser les méthodes, une fiche réflexe sera rédigée et envoyée par l'EMO-M pour expliquer le mode opératoire en précisant les adresses mails et les renseignements nécessaires au bon déroulement de la réception ou de l'envoi de dépêches (en EXPORT et en IMPORT), notamment avec l'envoi d'accusé réception de la part du réseau consulaire attestant de l'arrivée de la dépêche au hub, en plus de l'accusé réception émit par le vaguemestre.

3.2.4 Secteur postal (ou code anonyme)

Chaque bâtiment se voit attribuer un secteur postal (ou code anonyme) particulier. Ce secteur postal (ou code anonyme) est permanent mais n'est actif que lorsque le navire est en mission. Certains bâtiments étant dotés de plusieurs équipages, plusieurs secteurs postaux leurs seront donc attribués.

L'adressage aura la forme suivante :

Exemple d'adressage

Grade, nom, prénom
Service
Nom du navire (équipage A ou B)
Code anonyme

Aucun envoi ne pourra être acheminé vers un bâtiment dès que celui-ci aura rejoint son port base en France. L'ensemble du courrier non distribué est alors réexpédié à une adresse fournie par l'EMO-M, aux frais de la marine. Le MINARM demande que cette réexpédition soit faite sous une forme équivalente aux dépêches. L'affranchissement sera réalisé au moyen de la machine à affranchir dédiée à ce marché, mise en place par le titulaire.

Néanmoins, en cas de retard non imputable au MINARM, le titulaire ne procédera pas à une refacturation.

3.2.5 Rôle du vaguemestre à bord

Il existe un vaguemestre par équipage. Désigné par le commandant du bâtiment, il est titulaire d'une commission de vaguemestre au nom du titulaire et a obligatoirement reçu préalablement une formation dispensée par le titulaire.

La remise de la dépêche « arrivée » au vaguemestre (ou à l'agent maritime ou à la mission de défense), y compris les « objets suivis » vaut remise au destinataire et marque donc la fin de la responsabilité du titulaire.

Les vaguemestres n'effectuent aucune vente de solution d'affranchissement ou de produits postaux.

3.2.6 Affranchissement en compte

Le courrier et les colis officiels sont conditionnés dans un sac spécifique, identifiable avec la mention « à affranchir ». Ils feront l'objet d'un affranchissement par le titulaire. Ce service sera facturé à la Marine Nationale au titre du présent marché.

Les colis devront être accompagnés des documents nécessaires à l'envoi à l'international.

Liste indicative de l'activité en escales

Zone	Volume courrier importation (KG)* 2025	Volume courrier exportation (KG) 2025
Afrique	115	2 181
Amériques du sud	0	4
Amériques nord centrale et caraïbe	1	1 895
Asie	94	3 543
Europe	110	835
Moyen orient	8	357
Océanie	0	1 769

Article 4 - SUIVI DES PRESTATIONS

4.1 Réunion de cadrage

Une réunion de cadrage a lieu entre le titulaire, la PFC Est (Plate-forme commissariat Est) et le CSOA dans les trente (30) jours suivant la notification du marché. Cette réunion a notamment pour objectif de préciser en lien avec la PFC Est et les modalités opérationnelles d'exécution du marché. Elle permet également de définir les consignes particulières liées à l'exécution du marché (passation des bons de commande, facturation, gestion des flux financiers et d'information...).

Lors de la réunion de cadrage, sont communiquées les coordonnées et les fonctions respectives des

représentants du titulaire et du MINARM.

4.2 Dispositif de suivi des prestations

Afin d'assurer le suivi des prestations, le CSOA met en place :

- un reporting mensuel relatif aux prestations effectuées au cours de la période par le titulaire du marché ;
- un audit à minima annuel de l'organisation et des processus du titulaire sur les sites avec agences postales ;
- un audit tous les 2 ans de l'organisation et des processus du traitement postal sur les sites sans agences.

Les audits sont effectués avec un préavis de 5 jours minimum. En cas de dysfonctionnement constaté, et en accord avec le théâtre, le CSOA pourra mettre en œuvre des missions d'assistance technique complémentaires afin d'apporter des solutions aux problèmes notifiés par les théâtres.

4.3 Comitologie : le comité exécutif (COMEX)

Le COMEX représente l'instance supérieure de pilotage de l'exécution du présent marché. Il se réunit une fois par an, et en tant que de besoin lorsque la situation le réclame.

Le COMEX a pour membres permanents :

- la direction générale du titulaire ;
- le CSOA ;
- la PFC Est.

Le COMEX a pour membres non permanents :

- l'EMA (CPCO-BPSO) ;
- l'EMO-M ;
- le CIAO ;
- le représentant du BOP Soutien des force LIA.

Il prend toutes les décisions importantes ou de principe concernant la stratégie du soutien externalisé auprès du titulaire, se prononce sur les orientations majeures du dispositif et les résultats de sa mise en œuvre, statue notamment sur l'évolution des prestations, leurs conditions d'exécution, les modifications du périmètre confié au titulaire et les bilans établis sur la performance atteinte (qualité de service, coûts, adaptabilité en particulier). Si nécessaire, il peut se faire assister d'experts des directions de l'administration centrale du MINARM.

Seul le traitement des litiges n'ayant pu être réglés à l'amiable en amont du COMEX lui est soumis. L'ordre du jour définit conjointement entre le titulaire et le CSOA ne doit faire figurer que des sujets bloquants nécessitant discussion et arbitrage en séance. Ses analyses et délibérations sont rapportées par des procès-verbaux de réunion établis conjointement par le titulaire et le CSOA, et co-signés par les membres permanents du COMEX, ce qui les rend exécutoires. La présence des membres non permanents est envisagée lorsque justement les problématiques spécifiques à chaque acteur n'ont pu être traitées et arbitrées en amont du COMEX entre le titulaire et le MINARM.

Les membres non permanents restent libres d'y participer s'ils le souhaitent.

4.4 Comité technique

Le comité technique se réunit à la demande d'au-moins un membre permanent du COMEX autant que de besoin, sur une thématique particulière. Il a vocation à traiter les sujets opérationnels relatifs à la conduite du marché. C'est un organe de consultation aisé à mettre en œuvre, même sous faible préavis, qui doit permettre de traiter conjointement des problématiques précises.

Il est composé :

- du responsable opérationnel du titulaire (et des éventuels experts du titulaire dans la ou les thématiques concernées) du représentant opérationnel du MINARM (CSOA) ;
- d'un ou plusieurs membres non permanents du COMEX en fonction des thématiques traitées ;

Le compte rendu est rédigé sous la forme d'un relevé de préconisations par le titulaire qui en assure la diffusion après signature (approbation) des participants. Ces préconisations sont ou non validées par le prescripteur ou en COMEX en fonction de leur nature et de leur impact sur l'économie générale du marché.

Article 5 - ENGAGEMENTS – PERFORMANCE

La mesure de la performance permet de contrôler et de traduire la réalisation des engagements contractuels du prestataire. Elle s'entend dans le sens export (depuis la France) et import (depuis les sites à étranger) et s'applique sur l'ensemble des opérations constitutives du soutien postal.

Les principaux indicateurs de performance portent sur :

- les délais d'acheminement et la qualité du traitement dans la chaîne d'opérations mise en œuvre par l'opérateur (respect des délais, nombre de dépêche perdu, nombre de courrier en redirection...);
- la satisfaction des clients du service ;
- l'activité des agences (nombres d'actes, volumétrie postale, coûts de fonctionnement.).

Cette mesure de la performance se traduit par le suivi d'un indicateur : les taux de réalisation de l'objectif (TRO). Décidé par le MINARM, le choix de l'indicateur de performance sera établi en fonction d'éléments tangibles, calculables et atteignables par le titulaire.

Pour le descriptif technique, le calcul du TRO a été fixé à 85% sur la base des délais d'acheminement demandés pour les destinations les plus utilisées dans le sens import et export (cf paragraphe 1.6.4 Délais d'acheminement).

5.1 Généralités : les engagements du prestataire

5.1.1 Engagement sur le taux de réalisation de l'objectif (TRO)

A l'export :

- Le point de départ du calcul du TRO se fait à partir de la date de fermeture de la dépêche (sont prises en compte dans le calcul toutes les dépêches fermées dans le mois M).
- Le point de fin du calcul du TRO se traduit par un accusé réception attestant de la prise en charge physique de l'intégralité de la dépêche par l'Agence Postale, ou par le vaguemestre (en l'absence d'agence postale). Pour la Marine, le point de calcul de fin du TRO s'arrête à la confirmation de réception des dépêches par le shipchandler ou la mission de défense de l'ambassade.

A l'import :

- le point de départ du calcul du TRO se fera à partir de la date de la pré alerte de la dépêche faite par le vaguemestre ou l'Agence Postale et transmise à SPID ROISSY. La pré alerte se fait la veille du jour du départ du vol.
- le point de fin du calcul du TRO se traduit par un accusé réception attestant de la réception physique de la dépêche par SPID ROISSY le titulaire.

Un tableau de suivi de format libre est mensuellement élaboré par le prestataire et transmis au CSOA et à la PFC Est de Metz le 20 du mois M+1.

La formule « intégralité de la dépêche » doit être comprise comme suit :

- si l'ensemble des sacs de la dépêche parviennent à destination au même moment, le numéro de dépêche correspondra alors à une seule et même ligne dans le tableau de suivi, constituant une seule confirmation de réception.
- si l'ensemble des sacs de la dépêche ne parviennent pas à destination au même moment, la confirmation de réception n'aura lieu que lorsque la totalité de la dépêche sera arrivée à destination.

5.1.2 Cas des dépêches non parvenues (tout ou partie) à la date de clôture du tableau

Les dépêches non parvenues ne sont pas prises en compte et sont exclues du calcul du TRO. Dans le tableau, elles sont cotées par la mention « NC », et font l'objet d'un suivi particularisé. Ces cas font systématiquement l'objet de demandes de justification par le MINARM et pourront faire l'objet de mesure corrective.

Exemples de cas de non prise en compte dans le calcul du TRO :

- dépêche ouverte par l'office postal du pays de destination, les envois sont distribués mais il y a perte de traçabilité de la dépêche, dans ce cas il n'y a pas d'accusé réception ;
- sac reconstitué sans identification possible de son appartenance à la dépêche ;
- information non remontée par le destinataire (sur la réception de la dépêche), à la date de clôture du calcul du TRO (le 12 du mois M+1).

5.1.3 Cas des dépêches parvenues (tout ou partie) à la date de clôture du tableau

Les sacs parvenus hors délai, c'est-à-dire après clôture et transmission au MINARM du tableau de suivi (le 12 du mois), sont saisis *a posteriori* en portant les mentions correspondantes de retard.

5.1.4 Engagements sur la performance transport – les délais d'acheminement

Pour le hors marine, le calcul de l'atteinte de la réalisation de l'objectif de performance (85%) se fait par destination. Chaque destination géographique a un objectif de délai d'acheminement maximum, en fonction du plan de transport en vigueur.

Pour la Marine, le TRO sera calculé par zone géographique pour prendre en compte les spécificités des escales.

Le TRO cible se calcule de la manière suivante :

$$\frac{\text{Nombre de Sac OK}}{\text{Totalité des sacs envoyés}} \times 100 = 85\%$$

Les « sacs OK » sont ceux arrivés à destination dans le délai d'acheminement prévu.

Le plan de transport (hors escales de la marine nationale qui ne peuvent bénéficier d'un préavis compatible avec ce processus) est actualisé deux (2) fois par an en fonction des saisons IATA (association internationale du transport aérien) sur le document « Plan de transport » (l'année IATA s'écoule sur une période comprise entre le 1^{er} avril et le 31 mars avec une période « été » d'avril à octobre et une période « hiver » de novembre à mars de l'année suivante). Le titulaire doit faire bénéficier le MINARM des éventuelles baisses de tarif en cas de révision à la baisse des coûts de transports.

Dans le cas spécifique des escales des bâtiments de la marine nationale, et compte tenu du nombre très important et variable des destinations d'une année sur l'autre, les délais d'acheminement seront imposés par le créneau des escales sur la base d'un retro planning agréé entre le titulaire et l'EMO-M.

Le titulaire transmettra systématiquement l'actualisation de son plan de transport au CSOA.

5.1.5 Engagements sur la performance d'une agence postale

Les objectifs de performance de l'agence postale sont définis par les deux critères suivants :

- **Délai de mise à disposition des sacs** : Un délai moyen de mise à disposition est calculé grâce à un tableau de reporting tenu par le personnel de l'agence postale et faisant apparaître les données suivantes :

Date	Heure de prise en charge des sacs après passage en douanes	Heure de mise à disposition vauquemestres*	Délais

*la mise à disposition correspond à l'heure d'envoi du mail adressé au responsable d'objectifs des Forces, lui indiquant que le courrier est à disposition à l'agence postale

Le titulaire s'engage à mettre à disposition les courriers et colis dans un délai moyen inférieur à 12h. Ce tableau est transmis par le responsable opérationnel, par email au CSOA, en début de mois M+1 (M étant le mois de réalisation de la prestation).

- **Qualité de service** : Un questionnaire devra être renseigné par les usagers de l'agence postale concernée, afin de servir de base au calcul du taux de satisfaction du client.

5.2 Suivi du TRO des prestations

Au titre du suivi de la qualité de la prestation, le titulaire adresse mensuellement un tableau de suivi détaillé de l'acheminement des sacs postaux vers/depuis les sites avec vauquemestre et les sites avec agence postale. Le modèle de tableau de suivi, comprenant toutes les rubriques devant impérativement figurer dans celui-ci, est présenté en annexes 1 et 2 (version excel) au présent document.

Des pénalités pourront être opposées au titulaire en cas de non-respect du taux minimal de rendement opérationnel ou du taux minimal de service rendu.

Article 6 - CONTROLE DES MARCHES

6.1 Evaluation des prestations

Compte rendu hebdomadaire (CRH)

La mise en place d'un compte rendu hebdomadaire (CRH) unique et obligatoire pour chaque vauquemestre et pour chaque agence postale doit permettre d'établir le lien physico-financier, lors des attestations de service fait (ASF).

Le MINARM souhaite disposer d'un nouveau système d'évaluation du service rendu en agence postale (à mettre en place en lien avec le titulaire). Ce document devra être unique pour les vaguemestres marine et hors marine et les agences postales (ce modèle de CRH est présent en annexe 3 (version excel).

Article 7 - PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Conformément au CCAG/FCS, le titulaire déclare respecter la réglementation relative à la préservation et à la protection de l'environnement. Il peut également mettre en œuvre de façon volontaire des techniques et processus intégrant la notion de développement durable dans le cadre de son activité. Il doit en informer la PFC Est et être capable d'en apporter la preuve sur simple demande.
Les contenants nécessaires à la manutention du courrier devront être recyclables, réutilisables ou bio-dégradables.

Article 8 - ANNEXES

Annexe 1	Suivi du Taux de Réalisation des Objectifs (TRO) – Import ou Export - OPEX
Annexe 2	Suivi du Taux de Réalisation des Objectifs (TRO) – Import ou Export - MARINE
Annexe 3	Compte-Rendu Hebdomadaire (CRH)
Annexe 4	Suivi_Fausses_Directions_(FD)

Article 9 - GLOSSAIRE

ADS	armée, direction et service
APOD	Air – port of débarcation
ASF	attestation de service fait
BCRM	bureau courrier régional marine
BDC	bon de commande
BPSO	bureau politique soutien des opérations
BOP	budget opérationnel de programme
CIAO	centre interarmées d'administration des opérations
CND	commissariat au numérique de la Défense
COMEX	comité exécutif
CPO	condition du personnel en opération
CRH	compte rendu hebdomadaire
CSOA	centre de soutien des opérations et des acheminements
DGRIS	direction générale des relations internationales et de la stratégie
DROM-COM	départements et régions d'outre-mer – collectivités d'outre-mer
EMA	état-major des armées
EMO-M	état-major de la Marine Nationale
EMO	état-major opérationnel ;
FFCSA	forces françaises et l'élément civil stationné en Allemagne
IATA	association internationale du transport aérien
LIA	logistique interarmées
MINARM	ministère des armées et des anciens combattants
OPEX	opération extérieure
PFC	plate-forme commissariat
RPA	représentant du pouvoir adjudicateur
RUO	responsable de l'unité opérationnelle

SCA	service du commissariat des armées
SOFA	standard of forces agreement
SPID	soutien postal à l'international pour la défense
TRo	taux de réalisation de l'objectif
VAC	voie aérienne commerciale
VAM	voie aérienne militaire
UO	unité opérationnelle
UPU	union postale universelle

FIN DU DESCRIPTIF TECHNIQUE DE L'AC du DCE n° DAF_2025_001762