Cahier des Clauses Techniques Particulières

du marché ayant pour objet :

Transports nationaux et internationaux express de colis postaux de moins de 30kg à destination de la France métropolitaine, des DROM/ COM, et de l'étranger
Lot 1

POUVOIR ADJUDICATEUR :

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE 3

ARTICLE 2 - PERIMETRE, DELAIS ET NATURE DES PRESTATIONS 3
2.1 Périmètre et délais de livraison : 3
2.2 Nature des prestations 3

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE/BENEFICIAIRE 4
3.1 Obligations du titulaire *:* 4
3.2 Obligations du bénéficiaire : 5

ARTICLE 4 - MODALITES PREALABLES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS 5
4.1 Désignation des Interlocuteurs dans le cadre de l'exécution 5
4.2 Outil de gestion des expéditions en ligne 6
4.3 Etapes préalables au démarrage des prestations sur site client 6

ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION ET SUIVI DES PRESTATIONS 8
5.1 Préparation et gestion des expéditions 8
5.2 Livraison – Gestion des incidents 10
5.3 Evaluation et suivi de la prestation 13

ARTICLE 6 - NORME ET REGLEMENTATION APPLICABLE 14

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

Le marché porte sur la réalisation de transport express de colis (J+1) postaux avec suivi. Les colis peuvent être à destination de la France Métropolitaine, des DROM/COM et de l'étranger.

ARTICLE 2 - PERIMETRE, DELAIS ET NATURE DES PRESTATIONS

2.1 Périmètre et délais de livraison :

L'objectif des prestations est de prendre en charge (à collecter, acheminer et livrer) puis transporter des marchandises conditionnées en colis dont le poids est inférieur à 30kg vers la France Métropolitaine y compris la Corse, l'Europe, les DROM-COM et l'étranger.

Le titulaire s'engage à effectuer des livraisons vers tous les lieux définis dans le présent CCTP et dans son offre.

- La livraison doit impérativement intervenir **le lendemain avant 15H** (pour les jours ouvrés).
- Pour l'étranger, les délais de livraison peuvent varier en fonction des zones géographiques. Ils seront précisés par le titulaire dans son offre technique.

  Le délai d'exécution démarre à compter de la réception du bon de transport et les délais de livraison à compter de l'enlèvement de la marchandise.

- Les bordereaux de prix intègrent des livraisons :

  → à destination de l'ensemble des pays du monde au départ de la France Métropolitaine.

  → au départ de l'ensemble des pays du monde à destination de la France Métropolitaine.

  S'il s'avère que certaines destinations ne sont pas proposées par le titulaire, il en exposera les motifs dans son offre.

2.2 Nature des prestations

2.2.1 Prestations obligatoires attendues :

Les prestations attendues comprennent :

- L'enlèvement des colis sur le site de Purpan
- Le rapatriement d'un colis vers le site du bénéficiaire
- L'acheminement et la livraison des colis dans les délais contractuels
- La traçabilité des envois pour l'émetteur

- La fourniture d'une preuve de distribution/la certification de la remise faite au déposant
- Le suivi de la facturation
- Le suivi statistique relatif à la traçabilité des livraisons et des incidents éventuels
- Le transport du colis dans les conditions assurant la livraison en bon état et sans dommages
- L'édition d'état de consommation mensuel et annuel par compte utilisateur
- La prise en charge des formalités administratives et/ou des procédures douanières le cas échéant
- L'assurance standards du colis, assurance par défaut
- La prise en charge des formalités et frais de douane : frais rémunérant la prise en charge des frais de douane
- Retour des marchandises : En cas de refus de la marchandise par le destinataire, ou à la demande du bénéficiaire, le retour de la marchandise doit pouvoir être assuré par le titulaire.

2.2.2 Prestations complémentaires incluses au marché *:*

Le titulaire assurera les prestations suivantes dans le cadre de l'exécution du marché. Les modalités de mise en œuvre ainsi que les conditions tarifaires associées seront précisées dans son offre :

Colis hors normes : colis dont le poids est supérieur à 30 kg et/ou dont une des dimensions dépasse 1,50 mètre et/ou dont la somme des différentes dimensions est supérieure à 2,20 mètres.

Colis non mécanisable : colis dont la forme et l'emballage nécessitent une manutention supplémentaire

Assurance AD VALOREM : assurance dommage sur la valeur déclarée de la marchandise transportée

Nouvelle présentation de la marchandise suite absence du destinataire : le titulaire précisera les modalités d'organisation dans son offre ainsi que les délais de reprogrammation.

Enlèvement extérieur : l'établissement peut demander au titulaire l'enlèvement du colis chez un tiers.

2.2.3 Prestations Supplémentaires Eventuelles Facultatives *:*

Le titulaire a la possibilité d'inclure dans son offre les prestations optionnelles suivantes. Le cas échéant, il en précise les modalités de mise en œuvre ainsi que les conditions tarifaires associées dans son offre :

- Autres niveaux d'assurances : autres niveaux d'assurances disponibles

- Livraison en relais colis

- Livraison le samedi (matin) plage horaire de 9 à 12 heures

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE/BENEFICIAIRE

3.1 Obligations du titulaire *:*

Le titulaire est soumis à une obligation de résultat dans le cadre du présent marché.

En conséquence il appartient au titulaire :

- De mettre en place les moyens et les effectifs nécessaires à la réalisation des prestations de transport et d'en assurer la continuité sauf cas ne relevant pas de sa responsabilité (cas de force majeure ou du fait du bénéficiaire).
- De respecter les précautions particulières définies par le pouvoir adjudicateur pour la manipulation, le transport et la livraison des colis contenant des marchandises fragiles. A ce titre, le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir une livraison en toute sécurité, prévenir tout risque de dommage et assurer l'intégrité des biens jusqu'à leur remise au bénéficiaire.
- De mettre à disposition l'outillage et les moyens de manutentions adaptés selon le poids des colis (sans oublier le matériel informatique type logiciel de gestion, imprimante, étiquettes vierges, support de formation le cas échéant).
- D'assurer la qualité, le suivi, la confidentialité et la sécurité des envois qui lui sont confiés.

3.2 Obligations du bénéficiaire :

- Concernant la nature des marchandises :

Le bénéficiaire est tenu d'informer le titulaire du contenu et de sa fragilité avant enlèvement. A défaut les colis seront censés ne pas contenir de marchandises nécessitant des précautions particulières.

- Concernant l'emballage et le conditionnement :

Les marchandises doivent être conditionnées de façon à supporter un transport exécuté dans des conditions normales comprenant des manutentions successives en cours de transport.
L'offre du titulaire précisera ses préconisations d'emballages en fonction des différents types d'envois et des différents types de contenus.

Le bénéficiaire répond des conséquences d'une défectuosité du marquage ou de l'étiquetage ainsi que d'un manquement à son obligation d'information relative à la nature des marchandises transportées.

ARTICLE 4 - MODALITES PREALABLES A L'EXECUTION DES PRESTATIONS

4.1 Désignation des Interlocuteurs dans le cadre de l'exécution

Le titulaire désigne pour l'exécution un interlocuteur par site ou ensemble de site ayant compétence et qualité pour assurer notamment la conduite du déploiement, la coordination, le suivi des prestations et le pilotage des réunions d'exploitation, dans le cadre de l'exécution du marché.

Cet interlocuteur a en charge le respect de la tarification et des conditions contractuelles du marché.

En cas d'absence, il doit être remplacé par une personne aux compétences similaires et fournir ses coordonnées dès la mise en place des prestations.

L'établissement désigne pour chaque site ou ensemble de site concerné par les prestations, un interlocuteur chargé du suivi des prestations. Il est l'interlocuteur privilégié du titulaire.
En cas d'absence, il doit être remplacé par une personne aux compétences similaires et fournir ses coordonnées dès la mise en place des prestations.

Si le titulaire a recours à des sous-traitants, il devra également fournir les coordonnées des interlocuteurs opérationnels de ces sous-traitants.

4.2 Outil de gestion des expéditions en ligne

4.2.1 Description de l'outil :

Le titulaire mettra à disposition des bénéficiaires un outil de gestion des expéditions en ligne via un site web. Cet outil permettra notamment :

- De faire une demande de transport, commander la mission
- De passer les commandes de transport,
- De suivre le processus de la commande à la livraison finale du colis au destinataire,
- De suivre le colis de la prise en charge jusqu'à la livraison,
- De consulter l'historique des commandes et des prestations de suivi d'un bénéficiaire
- Disposer d'indicateurs (preuve de collecte et de livraison, accès aux statistiques propres à chaque établissement bénéficiaire).
- Toute autre fonction devra être décrite par le titulaire.

La présentation des fonctionnalités de l'outil sera détaillée dans l'offre. Les prérequis techniques nécessaires à l'utilisation de ces outils devront y être indiqués.

4.2.2 Procédure de substitution :

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 l'outil de gestion des expéditions en ligne. L'offre du titulaire décrira la procédure de commande en cas de défaillance de l'outil.
Cette procédure doit permettre au minimum d'accéder aux services du titulaire via une plateforme téléphonique (n° d'appel non surtaxé) et de recevoir les bons de transport, par pièce jointe à un message électronique.
Dans ce cas l'utilisation d'un bon de commande manuel ne fera pas l'objet d'un coût additionnel.

4.2.3 Présentation de l'outil en ligne :

Le titulaire précisera dans son offre de service les modalités de cette présentation notamment le contenu, la durée et le nombre de participants par site, …

4.3 Etapes préalables au démarrage des prestations sur site client

4.3.1 Recensement des besoins :

Le titulaire et le bénéficiaire procèdent conjointement au recueil des besoins. A cet effet le bénéficiaire fournit au minimum les éléments listés ci-dessous :

INFORMATION PREALABLE A L'EXECUTION DU MARCHE

PHASE 1 : ELEMENTS REMIS PAR LE BENEFICIAIRE :

Dès la notification du marché, le titulaire et le bénéficiaire effectuent conjointement le recueil des besoins. Cela doit permettre au titulaire d'établir au mieux un plan de déploiement et de collecte et détermine la liste des éléments nécessaires à la réalisation de cette proposition et à l'ouverture du

compte, notamment la cartographie des sites et la volumétrie prévisionnelle des flux.

A cet effet le bénéficiaire fournit au minimum les éléments suivants :

- La liste et les coordonnées du (des) site(s) concernés
- La liste du (des) contacts et leurs coordonnées, (email, téléphone)

L'état des besoins et la régularité des envois :

- Le flux estimatif pour chaque site d'expédition : volume et fréquence d'expédition journalier et/ou mensuel
- La nature des marchandises à collecter
- La destination du flux : Flux national et/ou international et lieux de livraison : France Métropolitaine / DROM-COM/ Etranger
- Les particularités du (des sites) le cas échéant : obligation d'identification préalable des véhicules, agrément spécifique concernant le chauffeur dans le cas des sites sensibles, spécificité d'accès (quai, sous-sol, etc…)

La liste et les coordonnées du (des) site(s) est une liste non exhaustive pouvant évoluer au cours de l'exécution.

PHASE 2 : DETERMINATION DES MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS A REALISER

Au titre de son obligation de conseil le titulaire élabore les modalités d'exécution des prestations à réaliser au regard des besoins exprimés par le bénéficiaire en précisant notamment :

- Le planning d'installation par site
- Le(s) interlocuteur(s) en charge du (des) sites
- L'outil de commande en ligne mis à disposition

PHASE 3 : VALIDATION DES MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS *ET DEMARRAGE DE L'OFFRE DE SERVICE*

Ces éléments permettent au titulaire d'élaborer le plan de déploiement soumis à la validation du bénéficiaire.

Le titulaire présente le rétroplanning de prise en charge du transport des colis du bénéficiaire ainsi que la méthodologie employée. (Organisation et composition de l'équipe). Il procède à la création du (des) comptes client.
Le titulaire transmet au responsable du suivi de l'exécution du marché pour validation le plan de déploiement des prestations dans un délai maximum de 5 jours à compter de la réception des éléments de la phase 1 du présent article.

4.3.3 Actions de communication nécessaires au démarrage des prestations :

Le titulaire met à disposition des bénéficiaires une documentation comprenant au minimum un guide utilisateur de l'outil de saisie en ligne, un numéro dédié « d'assistance téléphonique (non surtaxé) » ainsi que la liste des contacts aux utilisateurs.
Cette base documentaire doit être complétée par un « Guide des bonnes pratiques en matière de Transport. »

ARTICLE 5 - MODALITES D'EXECUTION ET SUIVI DES PRESTATIONS

5.1 Préparation et gestion des expéditions

5.1.1 Modalités de traitement des colis :

5.1.1.1. Fréquence des ramassages :

En fonction des besoins du bénéficiaire, la demande de ramassage peut être :

- Quotidienne (jours ouvrés et à heure fixe),
- Régulière (un jour fixe 1, 2, 3 fois par semaine, par mois…),
- Sur demande.

Le rythme des expéditions et le nombre de colis sont déterminés par le bénéficiaire en fonction des besoins de chacun des sites.

5.1.1.2. Minimum de colis par ramassage :

Le titulaire est en mesure d'établir avec le bénéficiaire le plan de transport à mettre en place afin d'optimiser les enlèvements en tenant compte des besoins du bénéficiaire.

- Ramassage quotidien ou régulier :

Un nombre de colis minimum par ramassage peut être proposé par le titulaire avec l'accord du bénéficiaire.

- Ramassage sur demande :

Les modalités du ramassage sur demande permettent la prise en compte de la demande de ramassage par téléphone en numéro non surtaxé ou par internet.
Le ramassage peut être effectué, à la demande du bénéficiaire, sur un autre lieu d'enlèvement que celui habituellement défini.

5.1.1.3. Horaires de ramassage des colis :

Les ramassages quotidiens ou réguliers auprès des sites des bénéficiaires s'effectuent principalement entre 8 heures et 15h heures. Les modalités sont définies au stade du recensement des besoins du bénéficiaire.

5.1.1.4. Modification de la volumétrie et/ou de la fréquence des expéditions.

En cas d'augmentation ponctuelle et significative de la volumétrie des expéditions, la demande de modification doit être effectuée par le bénéficiaire par tout moyen permettant d'obtenir date certaine au minimum 10 jours avant la prise d'effet du nouveau dispositif de ramassage.

5.1.2. Préparation de l'expédition :

5.1.2.1 Elaboration du bon de transport

Le bon de transport est élaboré par l'expéditeur sur la base d'un modèle fourni par le titulaire. Il indique notamment :

- La désignation du bénéficiaire,
- La désignation du site de ramassage
- Le cas échéant l'adresse électronique de l'expéditeur pour confirmation de livraison
- La désignation et les coordonnées du destinataire et toute instruction relative à l'expédition (la nature des marchandises, le cas échéant le poids et /ou la dimension des colis, l'assurance ad valorem, ……)

Le titulaire indiquera ses recommandations en termes de préparation des envois pour le ramassage (classement par format, dépôt dans des caissettes, sacs, etc.)

5.1.2.2 Emballages :

Le titulaire mettra à disposition son catalogue d'emballages et appliquera une remise par rapport aux tarifs publics de ces produits.

Les emballages seront choisis par le bénéficiaire parmi la gamme proposée par le titulaire, en fonction des besoins liés aux différents type d'envois.

Ces emballages devront être adaptés aux dimensions et aux poids des colis, et présenter une résistance suffisante pour garantir l'intégrité et la confidentialité de leur contenu.

Les modalités d'approvisionnement et de livraison des emballages sur le site du bénéficiaire seront précisées dans l'offre du titulaire.

5.1.3. Dispositions particulières aux prestations de transport à l'international

5.1.3.1 Import-export :

Les prestations attendues incluent l'expédition depuis la France Métropolitaine à destination de l'étranger et l'expédition en retour depuis les sites bénéficiaires de l'étranger vers la métropole.

5.1.3.2. Déclaration douanière

Pour tout ce qui concerne les formalités administratives et /ou douanières qui régissent l'activité de transport de colis, le titulaire a une obligation de conseil auprès de l'établissement bénéficiaire.

Concernant les transports à l'étranger et plus particulièrement ceux hors Union Européenne, il doit transmettre dans les meilleurs délais à l'établissement bénéficiaire les formalités douanières relevant de sa responsabilité (incoterm, prix sans TVA, EORI Importateur et Exportateur, HS Code, adresse e-mail du destinataire, etc.). Le titulaire doit préciser dans son offre s'il est déclarant en douanes et dans

l'affirmative présenter sa certification. Dans le cas contraire, il doit préciser la procédure de substitution qu'il entend mettre en œuvre dans le cadre de l'exécution du marché.
Le titulaire est en capacité de prendre en charge l'ensemble des formalités et des paiements afférents aux opérations de douane, taxes et frais annexes diverses qui pourront donner lieu à un supplément exprimé sous la forme d'un pourcentage (%) du montant desdits frais et taxes avancés.

5.1.3.3 Obligations du bénéficiaire

Le bénéficiaire est tenu de fournir en temps utile l'ensemble des documents nécessaires à l'exécution des formalités douanières que le titulaire lui réclamera conformément à la réglementation en vigueur (réglementation ADR, IATA ou autre dispositions légales nationales et internationales).

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 que lui demandera le titulaire. Le titulaire est tenu à un devoir de conseil et une obligation de résultat envers le bénéficiaire étant donné l'absence d'expertise dans ce domaine pour la plupart des hôpitaux.

5.2 Livraison – Gestion des incidents

5.2.1 Modalités de livraison

5.2.1.1. Mode d'acheminement des colis

Le titulaire est responsable du mode d'acheminement des colis. Celui-ci peut être effectué par route, air ou mixte air et route.
Le titulaire devra mettre en place toute les actions possibles permettant de réduire l'impact environnemental de ces prestations et produits. (Véhicules propres, éco conduite, recyclages des emballages, etc.…)

5.2.1.2 Les destinataires

Les destinataires peuvent être des acteurs publics (services de l'Etat, collectivités, centres hospitaliers, …), des entreprises privées ou des particuliers.

5.2.1.3. La livraison

Les colis sont livrés à l'adresse du destinataire indiqué sur l'ordre de transport. Ils sont remis au destinataire contre sa signature ou celle de toute personne attachée à son service ou par tout autre mode de mise à disposition convenu par le destinataire.

- Livraison au particulier :

Le titulaire met en place les mesures nécessaires de livraison des colis aux particuliers.

- Livraison en point relais (prestations supplémentaires éventuelles facultatives :

Le titulaire pourra mettre en place les mesures nécessaires pour déposer les colis en point relais dès lors que cette demande est formulée sur le bon de transport et si le titulaire a indiqué cette prestation dans son offre.
Il précise dans son offre les coordonnées postales et téléphoniques des points relais mis à disposition pour les livraisons.

5.2.1.4 Traçabilité- Suivi de l'acheminement des colis

Le suivi des expéditions du ramassage jusqu'à la livraison au destinataire est rendu possible grâce à l'outil proposé par le titulaire.
Les bénéficiaires doivent pouvoir avoir accès à la preuve de livraison, l'actualisation des informations est effectuée de préférence en temps réel et dans le cas contraire sous un délai acceptable précisé par le titulaire son mémoire technique.

5.2.1.5 Délais

La livraison doit impérativement intervenir **le lendemain avant 15H** (pour les jours ouvrés).

Pour l'étranger, les délais de livraison peuvent varier en fonction des zones géographiques. Ils seront précisés par le titulaire dans les bordereaux de prix et dans son offre technique.

5.2.2 <u>Gestion des incidents</u>

Le titulaire met en place un service d'assistance **<u>(numéro non surtaxé)</u>** aux utilisateurs pour toute sollicitation (question/incident) relative à l'exécution des prestations (demande d'information sur une expédition, signalement, traitement et suivi des anomalies).
Il prévoit une procédure de gestion des réclamations en cas de non résolution de l'anomalie par le service assistance.
Les délais de traitement et les modalités de ce dispositif figurent au mémoire technique du titulaire.

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.
Le titulaire s'engage à informer sans délai, par tout moyen, l'expéditeur ou le destinataire de tout incident modifiant l'exécution normale de la prestation (enlèvement, acheminement, livraison, durée, …)

5.2.2.1. Absence du destinataire

En cas d'absence du destinataire, le titulaire procède au dépôt systématique d'un avis de passage.

Il met en œuvre des actions pouvant être notamment :

- La représentation du colis
- L'information du destinataire,
- L'information de l'expéditeur
- Les solutions proposées pour que le destinataire récupère le colis (exemple : points relais)
- La possibilité d'une nouvelle livraison le samedi pour les particuliers,
- La période de stockage temporaire avant le retour auprès du site expéditeur du bénéficiaire.

Quel que soit le motif risquant d'empêcher la bonne exécution de la prestation, le titulaire en informe sans délai le destinataire et l'expéditeur par tout moyen (téléphone, mail, le dépôt d'un avis de passage...) afin d'obtenir de nouvelles instructions de livraison (nouvelle présentation, mise en entrepôt, retour, destruction).

Le bénéficiaire se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de

l'empêchement.

5.2.2.2 Retour des marchandises

En cas de refus de la marchandise par le destinataire, ou à la demande du bénéficiaire, le retour de la marchandise doit pouvoir être assuré par le titulaire. Il décrira la procédure de retour dans son offre.

Le prix de retour des marchandises sera celui formulé dans son offre par le titulaire.

Le bénéficiaire se réserve la possibilité de contrôler auprès du destinataire la réalité de l'empêchement.

5.2.2.3 Traitement des réclamations

Le titulaire décrira dans son offre les modalités de déclaration d'une réclamation et les délais qui y sont rattachés.

5.2.2.4 Perte et avaries

Le titulaire précisera dans son offre les conditions d'indemnisation en termes de compensation dans le cas de perte et détérioration du colis expédié.

Panne du véhicule

En cas de panne du véhicule de transport, le titulaire active un dispositif de secours pour qu'un véhicule de remplacement intervienne. Le titulaire informe l'expéditeur par tout moyen et sans délai.

L'organisation mise en place pour pallier les dysfonctionnements liés aux pannes de véhicules est détaillée dans le mémoire technique du titulaire.

5.2.2.5 Assurance

→ **Assurance par défaut**

Le titulaire précise quel est le montant d'indemnisation et les conditions d'application en cas de perte ou d'avaries dans le cas où le bénéficiaire n'a pas souscrit à une assurance spécifique.

→ **Assurance sur la valeur déclarée de l'envoi (AD VALOREM)**

Le titulaire précise la procédure de déclaration pour l'assurance AD VALOREM et la garantie pour réparation en cas de dommages résultant d'une perte ou d'une avarie dont la responsabilité lui incombe.

→ **Autres assurances le cas échéant :**

- Assurance ponctuelle

Le titulaire expose la procédure et le coût de souscription en précisant la couverture de la garantie, le calcul de la prime de remboursement, et son plafond.

Le titulaire précise les documents qui ne sont pas assurables notamment concernant les documents financiers. Les marchandises exclues des assurances ou acceptées sous conditions seront mentionnées.

La souscription à une assurance ponctuelle ne doit pas être conditionnée par un délai de prévenance. Cette demande doit pouvoir s'effectuer simultanément à la demande de ramassage.

5.3 Evaluation et suivi de la prestation

Le pouvoir adjudicateur organisera une réunion annuelle de suivi à laquelle participe le titulaire afin de réaliser un bilan qualitatif de la prestation et de mettre en place les axes d'amélioration éventuels.

Il fournit à cette occasion un rapport d'activités comprenant notamment les éléments suivants et les actions correctives associées :

- Taux de service
- Suivi des incidents en cours (global et par établissement adhérent) dont :
    - Retard ou non possibilité de ramasser les colis ou les plis,
    - Colis non livrés au regard du service choisi, motif et solutions proposées,
    - Perte des colis,
    - Avaries.
- Suivi des problèmes d'exécution du marché (notamment problèmes de facturation) ;
- Suivi des déploiements comprenant notamment :
    - Liste des bénéficiaires
    - Chiffre d'affaires par bénéficiaire
    - Le poids et/ou le volume des colis expédiés par bénéficiaire

Le planning et les participants à ces réunions sont déterminés d'un commun accord entre le titulaire et le pouvoir adjudicateur.

En sus, un comité de suivi peut se réunir à la demande. Il a notamment pour mission :

- De contrôler la qualité des prestations exécutées par le Titulaire,
- De suivre et décider de plans d'améliorations,
- De préconiser des évolutions nécessaires
- De traiter les pénalités,
- De valider les éléments de facturation,
- D'arbitrer et décider en fonction des éléments soumis.
- D'analyser les 12 derniers mois de fonctionnement et de fixer les orientations majeures des 12 prochains mois.

Le Comité peut demander la participation de tout intervenant qu'il juge nécessaire, compte tenu de l'ordre du jour, l'autre partie pouvant s'y opposer pour des raisons de confidentialité.

Son organisation répondra aux règles suivantes :

- Le secrétariat du comité (ordre du jour, support de présentation et compte rendu) est assuré par un représentant du Titulaire,
- L'ordre du jour (ainsi que le support de présentation) doit être fourni à l'établissement adhérent 5 jours ouvrés avant le jour du comité
- Le compte rendu est approuvé par les représentants des deux parties dans un délai de 5

jours ouvrés à compter de l'émission du compte rendu.

ARTICLE 6 - NORME ET REGLEMENTATION APPLICABLE

Les prestations sont réalisées en tout point en conformité avec les bonnes pratiques et les normes et réglementations du transport. Le titulaire fournit, sur demande de l'administration, toute mise à jour de tout document et certificat prouvant la mise en œuvre des moyens techniques respectant les normes et réglementations en vigueur (réglementation ADR, IATA, information CO2, etc……).