

OUTIL D'AIDE A LA PREPARATION D'UNE PROCEDURE DE MARCHE PUBLIC D'ENVOI DE COURRIER

Historiquement c'est au début du XVIIème siècle qu'est apparue l'administration des postes en France, avec la création de la « poste aux lettres », dirigée par le surintendant général des postes, ancêtre de La Poste actuelle.

Ainsi pendant quatre siècles, La Poste a assuré l'essentiel des services postaux en France.

Cependant la construction de l'Europe économique a introduit une nouvelle donne : la création d'un marché commun.

La libéralisation du secteur postal est encadrée au niveau européen par 2 textes majeurs :

- directive 97/67/CE du 15 décembre 1997
- directive 2002/39/CE du 10 juin 2002.

Cette libéralisation répond à un calendrier progressif d'ouverture à la concurrence :

- 1^{er} janvier 2003 pour les envois > 100 grammes
- 1^{er} janvier 2006 pour les envois > 50 grammes.

Un dernier point marquant, est la directive n°2008/6/CE du 20 février 2008 repoussant du 1^{er} janvier 2009 au 1^{er} janvier 2011 la libéralisation totale du secteur postal.

Il apparaît évident que les concurrents directs de l'opérateur historique (qualifiés d'opérateurs alternatifs) ne sont pas indifférents aux promesses que ce marché représente.

Les codes APE version 2008, dédiés aux prestations de courrier sont les suivants : 5310Z «activités de poste dans le cadre d'une obligation de service universel», et 5320Z « autres activités de poste et de courrier ». Cela permet de retrouver l'ensemble des entreprises enregistrées dans ce domaine.

L'acheteur public ne peut donc ignorer les données concernant le secteur postal. Il ne s'agit pas de se lancer dans une ouverture immédiate à la concurrence, mais d'anticiper cette libéralisation inéluctable. Si certaines prestations sont encore à ce jour sous monopole (envois < 50 grammes), pour les autres prestations ce secteur d'activité est très concurrentiel (+ de 20 opérateurs alternatifs).

Les pouvoirs adjudicateurs (PA) comme les entreprises privées sont confrontés à un impératif de mise sous contrôle de l'ensemble de ses dépenses, la dépense postale n'échappe pas à la règle.

Le développement suivant est centré sur le courrier sortant, et non sur le courrier entrant, bien que cela représente également un marché non négligeable. En effet, des solutions de gestion de courrier sont proposées par diverses sociétés comme DYNAPOST ou ISS ACCUEIL & SERVICES. Une tendance à l'externalisation du service courrier se dessine.

Pour en revenir au courrier sortant, l'acheteur public doit être en mesure de définir son besoin (I.). Une fois ce point abordé, il doit déterminer les éléments nécessaires à la passation du marché public d'envoi de courrier et ses caractéristiques (II.).

Enfin, il doit se pencher sur le suivi d'exécution d'un tel marché (III.).

I. Définition du besoin

Les sources d'information sur le thème sont diverses et variées.

A/ Les informations externes

1° contexte juridique complexe

Les principaux textes sont les suivants :

Cadre juridique européen	<ul style="list-style-type: none">-Directive n°97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant des règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service-Directive n°2002/39/CE du 10 juin 2002 modifiant la directive 97/37/CE en ce qui concerne la poursuite de l'ouverture à la concurrence des services postaux de la communauté-Directive n°2008/6/CE du 20 février 2008 modifiant la directive 97/67/CE en ce qui concerne l'achèvement du marché intérieur des services postaux de la Communauté
Cadre juridique national	<ul style="list-style-type: none">-Loi n°99-533 du 25 juin 1999 d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire-Décret n°2001-122 du 08 février 2001 portant modification du cahier des charges de la poste qui précise les conditions générales d'exécution du service universel (SU) postal et les obligations de la Poste en tant que prestataire du SU-Décret n°2001-1335 du 28 décembre 2001 instituant un médiateur du SU postal et organisant une procédure de traitement des réclamations des usagers du SU postal-Loi n°2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales-Décret n°2006-507 du 03 mai 2006 relatif à la régulation des activités postales et modifiant le code des postes et des communications électroniques-Décret n°2007-29 du 05 janvier 2007 relatif au service universel et aux droits et obligation de La Poste et modifiant le code des postes et des communications électroniques

Il est important d'étudier le processus de libéralisation du secteur postal à travers la réglementation.

La libéralisation est le résultat d'un processus initié en 1997 avec des étapes, des échéances et des objectifs :

Règlementation	Contenu
Directive n°97/67/CE	Elle pose le principe de service universel postal (SUP) défini selon les règles communes : garantie de prestations minimales, contraintes sur les modalités d'organisation du prestataire de SUP, objectifs de qualité de service
Directive n°2002/39/CE	Elle précise les étapes de libéralisation : -01 ^{er} janvier 2003 secteur réservable c-à-d les prestations que l'opérateur de SU peut conserver sous monopôle limité aux envois de correspondance intérieure et transfrontière entrante jusqu'à 100g -01 ^{er} janvier 2006 secteur réservable c-à-d les prestations que l'opérateur de SU peut conserver sous monopôle limité aux envois de correspondance intérieure et transfrontière entrante jusqu'à 50g -01 ^{er} janvier 2009 ouverture totale à la concurrence
Directive n°2008/6/CE	Elle infirme la date initialement prévue pour l'ouverture totale à la concurrence en posant une nouvelle date : -01 ^{er} janvier 2011.

2° données économiques

Un certain nombre de données économiques est à connaître, avant d'envisager toute rédaction d'un marché public d'envoi de courrier.

Un code sert de référence, il s'agit du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

La source principale d'information est celle du site (<http://www.arcep.fr>) de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP). Il y a également le site de l'union postale universelle (UPU : <http://www.upu.int>). En effet, on peut y trouver des publications et des statistiques sur les services postaux (développement des services postaux...).

Les derniers chiffres connus de 2007 (Observatoire statistique des activités postales en France) que l'on doit retenir concernant le secteur postal sont les suivants :

Envois de correspondance en volumes (en millions)	16 616
Envois de correspondance en revenus (en millions d'euros)	8 581

En affinant, la recherche on peut distinguer ce qui relève du secteur réservé et ce qui relève du secteur en concurrence :

Envois de correspondance en volumes pour le secteur réservé (en millions)	13 789
Envois de correspondance en volumes pour le secteur en concurrence (en millions)	2 827
Envois de correspondance en revenus pour le secteur réservé (en millions d'euros)	6 269
Envois de correspondance en revenus pour le secteur en concurrence (en millions d'euros)	2 312

Ainsi 83% des envois de correspondance (en volumes) distribués en France relèvent du monopole postal c'est-à-dire des envois < 50 g. Les revenus du secteur réservé représentent 73,1% des revenus des envois de correspondance distribués en France en 2007. Ces chiffres sont à la baisse par rapport à 2005 et 2006 (ce qui peut s'expliquer par un monopole plus large : 100g).

Pour l'année 2005, les chiffres sont les suivants :

Envois de correspondance en volumes pour le secteur réservé	91,8%
Envois de correspondance en volumes pour le secteur en concurrence	8,2%
Envois de correspondance en revenus pour le secteur réservé	82,8%
Envois de correspondance en revenus pour le secteur en concurrence	17,2%

Pour l'année 2006, les chiffres sont les suivants :

Envois de correspondance en volumes pour le secteur réservé	83,5%
Envois de correspondance en volumes pour le secteur en concurrence	16,5%

Envois de correspondance en revenus pour le secteur réservé (en millions d'euros)	73,5%
Envois de correspondance en revenus pour le secteur en concurrence (en millions d'euros)	26,5%

Pour l'année 2007, les chiffres sont les suivants :

Envois de correspondance en volumes pour le secteur réservé	83%
Envois de correspondance en volumes pour le secteur en concurrence	17%

Envois de correspondance en revenus pour le secteur réservé (en millions d'euros)	73,1%
Envois de correspondance en revenus pour le secteur en concurrence (en millions d'euros)	26,9%

On peut donc constater une tendance :

- baisse des envois du secteur réservé en revenu comme en volume des envois de 0-50gr sur la période 2005-2006 (pouvant s'expliquer par le passage d'un monopole à 100g vers un monopole à 50g) mais également sur 2006-2007 (dans une moindre mesure),
- hausse des envois du secteur concurrentiel en revenu comme en volume sur les mêmes périodes.

Le régime des autorisations postales : 24 autorisations postales depuis 2005.

Autorisations délivrées à des opérateurs de courrier domestique pour l'activité de distribution d'envois de correspondance de + de 50g	14
Autorisations délivrées à des opérateurs de courrier transfrontalier sortant	10

La liste des opérateurs et leur couverture géographique figurent sur le site de l'ARCEP.

Ce qui doit attirer notre attention à la veille de l'ouverture totale à la concurrence, est l'implantation géographique des opérateurs. Aucun n'a une couverture nationale à ce jour, excepté un d'entre eux.

Il est difficile de déterminer s'il s'agit d'une stratégie commerciale (se concentrer sur des marchés locaux), une inadaptation à la libéralisation totale prochaine, un manque d'anticipation, ou encore les contraintes liées au service postal universel (SPU). La crainte d'une taxe en cas de non respect du SPU est une véritable épée de Damoclès pour les opérateurs alternatifs.

Même en faisant un tour d'horizon des autres pays de l'Union Européenne, il n'est pas aisé de définir un modèle d'organisation du secteur postal libéralisé. Ce qui revient le plus souvent est incontestablement un leadership de l'opérateur historique avec un ou deux concurrents directs, et une multitude d'opérateurs à échelle locale.

B/ Les information internes

Les pouvoirs adjudicateurs dotés d'un progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP en anglais) peuvent y trouver une mine d'informations.

Ce progiciel constitue un outil important pour l'acheteur public, car il lui permet de connaître le nombre de commandes, le montant des commandes, le nombre de factures, et le montant des factures, ainsi que les fournisseurs sollicités dans le domaine du secteur postal. Le plus souvent des requêtes paramétrées permettent d'extraire ces données de manière efficace. L'acheteur public peut se faire aider sur ce point par le service gérant le suivi du progiciel ou une personne du service financier maîtrisant l'usage de ce progiciel.

Que ce soit avant le lancement d'une procédure d'appel d'offres pour l'envoi de courrier, ou pour anticiper la libéralisation prochaine du secteur postal, il est recommandé de connaître les données actuelles notamment du fournisseur historique (La Poste). Pour cela, l'étude peut porter sur les tarifs proposés aux entreprises sachant que des distinctions doivent être faites entre les envois nationaux et les envois internationaux ainsi qu'entre la gamme prioritaire ou non :

• envois nationaux

Gamme non prioritaire	<p>Écopli (délai indicatif J+4) Envois en nombre d'écoplis (à partir de 1000 plis pour une diffusion nationale et 400 plis pour une diffusion intra-départementale) Écoplis à destination de l'Outre Mer (deux zones définies)</p>
Gamme prioritaire	<p>Lettre prioritaire (délai indicatif J+1) Envois en nombre de lettres prioritaires (à partir de 1000 plis pour une diffusion nationale et 400 plis pour une diffusion intra-départementale) Prêt-à-poster (PAP) La valeur déclarée La lettre suivie prioritaire La lettre Max Les recommandés (lettre recommandée, lettre recommandée en nombre, le prêt à recommander suivi, la lettre recommandée électronique dite LRE)</p>

• envois internationaux

Gamme prioritaire	<p>Envois prioritaires (zone 1 et zone 2) Envois économiques (zone 1 et zone 2)</p>
Gamme recommandée, valeur déclarée et contre-remboursement	<p>Recommandé international sans AR Recommandé international avec AR Valeur déclarée Contre-remboursement ...</p>

L'acheteur doit donc tenter de décrypter la cartographie de ses envois, dans un premier temps selon les formules proposées par l'opérateur historique :

- types d'envois utilisés
- nombre
- fréquence
- destination.

La seconde étape est d'étudier là où peuvent être réalisées des économies, en optant soit pour de nouvelles formules (par exemple de l'ensemble du courrier en écopli ou en écopli en nombre) soit pour la mise en concurrence.

L'acheteur doit donc s'attacher à récolter un certain nombre de données indispensables :

- envois de correspondance < 50 g en volume
- envois de correspondance > 50 g en volume
- envois de correspondance < 50g en chiffre d'affaires (CA)
- envois de correspondance < 50g en chiffre d'affaires (CA)
- détail des envois par destination (région, national, étranger), et par nature (simple, prioritaire, avec accusé réception, colissimo...)

Ces données peuvent être obtenues par les machines à affranchir notamment si le pouvoir adjudicateur est doté de machine dite intelligente (MAI). Elles permettent d'avoir une connaissance instantanée du niveau de consommation des services postaux, assurant ici une visibilité grâce à des « reporting ».

L'acheteur peut ainsi procéder à une analyse des consommations en reportant sous forme d'un tableau « excel » les données reprises des factures. Cela suppose de conserver les factures site par site et de les étudier.

Un classement peut être opéré par destination, et par nature.

Une autre possibilité est de s'adresser à un bureau de conseil en optimisation des achats ou solliciter les services commerciaux de La Poste pour obtenir par compte client le chiffre d'affaires réalisé par an, et le détail des envois. Ce travail n'est pas aisé.

Tout cela participe à la définition du besoin, véritable pierre angulaire des marchés publics. Cette nécessité est affirmée à l'article 5 du CMP. La définition du besoin est déterminante en ce sens que la qualité du cahier des charges repose sur une définition précise de son besoin.

Il est recommandé à l'acheteur public de se faire assister pour les aspects économiques et techniques par les services compétents.

L'identification du service en charge de la gestion du courrier facilitera ce travail d'analyse du besoin.

II. Passation du marché

A/ Les notions clés

Un certain nombre de notions sont à préciser pour aborder la libéralisation et les spécificités du secteur postal.

Il s'agit des notions de :

Envoi postal	<p>Tout objet destiné à être remis à l'adresse indiquée sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être acheminé.</p> <p>Outres les envois de correspondance, sont considérés comme des envois postaux les livres, les journaux...</p>
Envoi de correspondance	<p>Envoi postal ne dépassant pas deux kilogrammes.</p> <p>Les envois postaux adressés tels que les livres, catalogues, journaux ou périodiques ne font pas partie des envois de correspondance. Le publipostage (publicité adressée ou marketing direct) est un envoi de correspondance.</p>
Secteur réservé (monopole)	<p>Depuis le 1^{er} janvier 2006, le secteur réservé correspond aux envois de correspondance intérieure ou en provenance de l'étranger et distribués sur le territoire français, y compris ceux assurés par courrier accéléré, dont le poids ne dépasse pas 50 grammes et dont le prix est inférieur à deux fois et demi le tarif de base.</p>
Service universel	<p>Il comprend des offres de services nationaux et transfrontières d'envois postaux d'un poids inférieur ou égal à 2 kilogrammes, de colis postaux jusqu'à 20 kilogrammes, d'envois recommandés et d'envois à valeur déclarée ". (article L 1 du CPCE)</p> <p>Les caractéristiques de l'offre de service universel (par exemple : prestations postales incluses, modalités d'organisation, dimensions de la qualité de service, accès au service universel) que La Poste est tenue d'assurer, sont précisées dans un décret en Conseil d'Etat.</p>

La nouvelle directive postale maintient inchangé le champ du service universel dont la définition reste général comme dans les directives précédentes. Les contours précis du service universel sont laissés à la discrétion des Etats membres.

La définition des normes de qualité de service et des règles d'accessibilité des bureaux demeure également une prérogative nationale.

La directive prévoit également que les Etats membres peuvent désigner une ou plusieurs entreprises comme prestataires du service.

Le champ de la régulation s'étend aux activités de services postaux qui comprennent la levée, le tri, l'acheminement et la distribution des envois postaux dans le cadre de tournées régulières. En sont donc exclues : la distribution de publicité non adressée, la course urbaine et le transport express, secteurs ouverts à la concurrence, relevant du droit de la concurrence.

Le ministre chargé des postes définit les obligations de service universel dans le décret sur les caractéristiques de l'offre de service universel que La Poste est tenue d'assurer. Il appartient à l'ARCEP de veiller à leur respect notamment dans le domaine de la qualité de service.

L'ARCEP a également pour mission de fixer les règles de comptabilité analytique permettant de vérifier le respect des obligations de La Poste en matière d'équilibre financier du service universel et de son financement par les ressources du secteur réservé. En matière de contrôle tarifaire, l'ARCEP est compétente pour approuver les tarifs des prestations postales sous monopole, et pour fixer les procédures d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel dans le champ concurrentiel, pouvant distinguer les envois en nombre des envois égrenés.

S'il apparaît que le service universel ne peut être financé par le prestataire de ce service dans des conditions équitables, l'ARCEP peut faire des recommandations au ministre chargé des postes sur les mesures permettant de garantir la fourniture de ce service. Un fonds de compensation du service universel postal, géré par la Caisse des dépôts et consignation, est prévu. Les conditions de sa mise en œuvre seront fixées par décret après consultation de l'Autorité.

Les concurrents de La Poste, titulaires d'une autorisation, peuvent accéder à certaines installations de La Poste ou à des informations détenues par elle.

La loi prévoit l'accès à quatre types de " moyens indispensables à l'exercice [des] activités postales " détenus par le prestataire du service universel :

- un service de distribution dans les boîtes postales installées dans les bureaux de poste pour les clients qui ont opté pour ce mode particulier de distribution ;
- le répertoire des codes postaux assorti de la correspondance entre ces codes et l'information géographique sur les voies et adresses; il est en effet important que le référentiel constitué par le répertoire des codes postaux, ou tout autre référentiel géographique servant de base à l'adressage du courrier, soit transparent.
- les informations collectées par La Poste sur les changements d'adresse du destinataire ; historiquement ces informations ont été naturellement communiquées à l'opérateur détenteur du monopole postal. Leur retransmission aux nouveaux entrants sur le marché postal, selon des modalités économiques à préciser, constitue une évidente condition d'équilibre de la concurrence ;
- un service de réexpédition en cas de changement d'adresse. Ce type de prestation ne peut pas être pris en charge par un opérateur autorisé lorsque la nouvelle adresse du destinataire se situe hors de la zone géographique couverte par l'opérateur. Dans ce cas, La Poste sera amenée à rendre ce service pour le compte de l'opérateur autorisé.

La loi prévoit que le prestataire du service universel, mais aussi les opérateurs autorisés, disposent d'un droit d'accès aux boîtes aux lettres des destinataires pour assurer la distribution des envois postaux.

Des exigences sont imposées à tout opérateur postal. Elles s'appliquent au prestataire du service universel, aux opérateurs titulaires d'une autorisation, ainsi qu'aux autres opérateurs de services postaux (comme par exemple les routeurs, les opérateurs traitant des colis postaux, les porteurs de presse).

Elles visent en particulier à protéger les consommateurs pour :

- garantir la sécurité des usagers, des personnels et des installations du prestataire du service ;
- garantir la confidentialité des envois de correspondance et l'intégrité de leur contenu ;
- assurer la protection des données à caractère personnel dont peuvent être dépositaires La Poste ou les opérateurs autorisés, ainsi que la protection de la vie privée des usagers de ces services ;
- permettre l'exercice de ces activités dans des conditions techniques respectant l'objectif de préservation de l'environnement.

B/ La forme du marché

Le CMP, et le décret n°2007-1850 du 26 décembre 2007 définissent plusieurs procédures de passation des marchés publics en fonction de seuils financiers :

Marchés formalisés	Marchés dont le montant >133 000€HT ou 206 000€HT pour les marchés pluri annuel sur la durée d'exécution
Marchés à procédure adaptée (MAPA)	Marchés dont le montant <133 000€HT ou 206 000€HT
Procédure allégée ou adaptée de l'article 30 du CMP	Quelque soit le montant, procédure adaptée

L'article 29 du CMP dresse la liste des services soumis aux règles classiques de l'appel d'offres. On y trouve les services de courrier et les services de transports de courrier. Ces éléments ne sont qu'une transposition de la directive n°2004/18/CE. Or l'annexe II de la directive mentionne ces services en référence aux codes CPV (Common Procurement Vocabulary). Seuls les services 64120000-3 à 64121200-2 sont soumis aux règles de l'appel d'offres. A contrario, on peut en déduire que les autres services et notamment les services 64100000-7 « services postaux », 64110000-0 « services de courrier » n'entrent pas dans le champ de l'article 29. Une procédure allégée de l'article 30 peut donc être utilisée.

Les avantages sont multiples :

Procédure allégée de l'article 30 du CMP	CAO uniquement pour les collectivités territoriales (CT) pour l'attribution des marchés d'un montant >206 000€HT (attribution par la CAO en CT) Rapport de présentation uniquement pour les marchés d'un montant >206 000€HT Pas d'obligation de publier l'AAPC et l'avis d'attribution au JOUE Possibilité de négocier
---	--

L'article 27 du CMP nous indique que pour les marchés de fournitures et services, il est procédé une estimation de la valeur totale des fournitures ou des services qui peuvent être considérés comme homogènes en raison de leurs caractéristiques propres ou de leur unité fonctionnelle. En référence à une nomenclature européenne dite CPV (Common Procurement Vocabulary) qui constitue le vocabulaire commun (n°64100000-7, 64110000-0, 64120000-4, 64120000-3, 64121100-1), ou à celle issue du code 2001 si elle a été conservée ou encore une nomenclature propre, il s'agit dans notre cas d'espèce des services postaux et services de courrier, des services postaux, des services postaux relatifs aux lettres, des services de courrier, des services de distribution de courrier.

La valeur à prendre en compte est dans le cas d'un marché d'une durée inférieure ou égale à un an conclu pour répondre à un besoin régulier, la valeur totale estimée sur un an. Au-delà, il convient de prendre en compte la valeur estimée sur la durée d'exécution tous lots confondus (si l'allotissement a été retenu).

L'intérêt d'une telle procédure est de pouvoir introduire la négociation dans le respect des principes généraux de la commande publique. Si la valeur estimée sur la durée d'exécution est > 90 000€HT, le seul formalisme va se limiter à une publicité au BOAMP. En revanche, il n'y a pas de délai de

remise des offres, pas de CAO obligatoire. Il est bien entendu que le recours à une telle procédure ne doit avoir pour fin d'échapper aux seuils de procédure. Les prestations de nettoyage étant récurrentes, la prise en compte de la seule valeur annuelle de ces prestations pour déterminer la procédure à utiliser n'a pas de sens sauf remise en concurrence annuelle (tache assez lourde, et contre productive).

La négociation peut porter sur les éléments suivants :

- la fréquence des prestations
- le montant des avances...

L'accord-cadre ne présente pas d'intérêt notamment si plusieurs titulaires sont retenus, et en cas de remise en concurrence à la survenance du besoin.

Il est entendu par forme du marché, marché simple (prix forfaitaire) ou marché fractionné (prix unitaire). Cela est déterminé par le choix entre prix unitaire et prix forfaitaire.

L'article 17 du CMP définit les prix unitaires c'est-à-dire applicables aux quantités réellement livrées ou exécutées, et les prix forfaitaires appliqués à tout ou partie du marché quelles que soient les quantités livrées ou exécutées.

Pour la prestation qui nous intéresse, l'utilisation des prix unitaires est possible si et seulement si nous avons une connaissance précise des besoins. Le pouvoir adjudicateur doit définir de manière exhaustive son besoin : envois prioritaires, envois non prioritaires, envois en nombre ...

Le CMP version 2006 a érigé au rang de principe l'allotissement (article 10) :

Principe = allotissement	Exceptions limitatives : -risque de restriction de la concurrence -risque de difficulté technique -justification économique
---------------------------------	--

Il peut s'agir de lots selon la nature des envois (envois de lettre, de colis...), mais également par destination (envois régionaux, nationaux, internationaux).

A ce jour, la mise en concurrence ne peut porter que sur les envois de correspondance > 50g. Il ne faut pas oublier que certaines prestations sont déjà dans le domaine concurrentiel (collecte, remise, prestation d'affranchissement, envois express...).

L'autorisation de l'ARCEP est obligatoire pour la distribution des envois de correspondance ou pour le courrier international sortant de France. L'allotissement doit prendre en compte les zones de couverture des opérateurs alternatifs. Sachant que seul ADREXO assure une couverture nationale, il convient d'étudier les destinations des envois pour déterminer l'allotissement. La procédure peut également inclure des prestations concurrentielles telles que les envois express et des prestations d'envois de correspondance.

C/ La rédaction des clauses contractuelles

Les clauses à caractère administratif et à caractère technique sont abordées ici, dans un unique document (cahier des clauses particulières : CCP).

Objet des clauses	Contenu des clauses
Objet du marché	<ul style="list-style-type: none">- Définition précise de l'objet du marché
Etendue et limites des prestations	<ul style="list-style-type: none">- Description détaillée de la nature des prestations envisagées- Conditions de réalisation de ces prestations- Nature du ou des sites concernés (adresses précises...)- Contraintes ou particularités de certains sites- Exclusions éventuelles
Délai d'exécution	<ul style="list-style-type: none">- Précision que le délai d'acheminement ou d'expédition doit être mentionné par le titulaire dans son acte d'engagement- Eventuellement possibilité de délai supplémentaire selon les conditions du CCAG-FCS article 13.3
Opérations de vérification des prestations	<ul style="list-style-type: none">- Dérogations aux articles 22 et 23 du CCAG-FCS
Prix et révision du prix	<ul style="list-style-type: none">- Aspect détaillé pour chaque prestation (toutes les composantes du prix)- Fréquence de révision et modalités de calcul par une formule paramétrique par exemple ou par référence au prix public du titulaire (cf III A/)
Recours à la sous-traitance	<ul style="list-style-type: none">- Respect de la réglementation : déclaration de sous-traitance, agrément et paiement direct...
Pénalités	<ul style="list-style-type: none">- Soit visa de l'article 14.1 du CCAG-FCS soit dérogation à la formule (cf III B/)- Prévoir 2 types de pénalités de retard : retard d'acheminement ou retard dans la communication des statistiques sur les consommations (volumes et montants)
Assurance	<ul style="list-style-type: none">- Le titulaire doit contracter les assurances permettant de garantir sa responsabilité à l'égard du pouvoir adjudicateur et des tiers, victimes d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations.- Le titulaire doit justifier, dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché et avant tout début d'exécution de celui-ci, qu'il est titulaire de ces contrats

	<p>d'assurances, au moyen d'une attestation établissant l'étendue de la responsabilité garantie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - A tout moment durant l'exécution du marché, le titulaire doit être en mesure de produire cette attestation, sur demande du pouvoir adjudicateur et dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande.
Suivi d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilité d'exiger la traçabilité des envois par exemple au moyen d'un site en ligne permettant de suivre l'envoi en temps réel
Résiliation	<ul style="list-style-type: none"> - Référence au CCAG-FCS pas de particularité
Dérogations au CCAG-FCS	<ul style="list-style-type: none"> - Liste récapitulative des dérogations sous forme d'un tableau par exemple

Au niveau des pièces de l'enveloppe candidature, des précisions doivent être apportées sur un point, car spécifique au secteur postal.

Les dispositions de l'article 2 de l'arrêté du 28 août 2006 fixant « la liste des documents et des renseignements » permettent de demander au niveau de l'enveloppe candidature l'habilitation à exercer une profession par exemple autorisation administrative...

Les opérateurs concurrents de La Poste pour la distribution des envois de correspondance dans le cadre de tournées régulières sont soumis à un régime d'autorisation. Sont donc exclus les opérateurs d'envois express et les coursiers qui n'interviennent qu'à la demande, sur un marché déjà totalement concurrentiel. Les autorisations sont accordées pour dix ans à tout prestataire offrant certaines garanties protégeant les intérêts des utilisateurs de services postaux telles que le respect de la confidentialité du courrier et l'existence d'une procédure de traitement des réclamations et de normes de qualité de service.

La décision d'octroi de l'autorisation doit préciser les caractéristiques de l'offre de services postaux autorisée, le territoire sur lequel elle peut être fournie et les informations relatives au traitement des réclamations et à la qualité de service. Cette autorisation doit donc faire partie des pièces demandées au niveau de la candidature.

Au niveau de la sélection des offres, la pondération étant la règle on peut imaginer un système privilégiant l'aspect technique des offres : coefficient 15 pour la valeur technique, coefficient 25 pour le délai d'acheminement, et coefficient 60 pour le prix.

Les critères de sélection des offres possibles sont :

Critères de sélection des offres	Détail des moyens (matériels et humains) mis en œuvre, organisation technique pour la réalisation des prestations, site en ligne de suivi des envois (ergonomie, fonctionnalités, ...) par exemple
	Délais d'acheminement selon la gamme prioritaire ou non, envoi national ou international...
	Prix des prestations unitaires

Il reste ensuite à déterminer la pondération propre à chaque sous-critère (coefficient ou %) qui peut varier selon les priorités de chaque pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur doit se poser une question simple lui permettant de trancher :

- rapport entre la valeur technique et le prix.

Le système de notation applicable pour comparer la qualité des propositions est le suivant :

- pour chaque critère, une note (échelle de notation) est attribuée, sur la base du référentiel ci-dessous :

1= mauvais

2= acceptable

3= bon

4= excellent

- chaque note est pondérée par le coefficient indiqué précédemment;

- le total des notes pondérées donne la note finale (ou score).

La formule suivante est appliquée pour comparer les offres financières (sur la base d'une simulation s'agissant de prix unitaires) :

Note du candidat : $NM \times (T1/T2)$

NM= note maximale

T1= tarif du candidat ayant proposé l'offre tarifaire la plus intéressante

T2= tarif du candidat proposé dans son offre

Une simulation est réalisée à partir des données en quantité annexées au RC, avec un descriptif quantitatif estimatif (DQE).

Un test préalable du modèle retenu est souhaitable. Cela permet de déterminer si la pondération choisie et le modèle d'analyse des offres correspond aux orientations du pouvoir adjudicateur. Le test du modèle avec des offres extrêmes répond à cette attente.

Pour chaque entreprise, les résultats peuvent se traduire sous forme d'un tableau :

Critères	Coeff,	Valeur	Note	Note x Coeff.
1	5			
2	5			
3	25			
4	40			
			Total	

III. Exécution du marché

A/ Le suivi financier

Il s'agit du suivi d'exécution du marché : contrôle des déclarations des salariés et des sous-traitants, agrément pour le paiement direct, et même communication des contrats de sous-traitance.

Le suivi financier peut se matérialiser par les informations fournies par le titulaire ou les titulaires. On peut exiger l'envoi par le titulaire des données concernant le nombre de commandes pour des prestations ponctuelles et leur montant pour chaque période d'exécution. Cela permet de connaître le montant exact engagé par période d'exécution au-delà du minimum constitué par les prestations forfaitaires.

Ces informations sont à recouper avec les extractions que l'acheteur public peut obtenir de l'ERP. Une comparaison des données est essentielle.

Selon l'article 18 du CMP le prix peut être ferme, ferme actualisable ou révisable par ajustement ou selon une formule paramétrique (sachant que le décret n°2008-1355 du 19 décembre a modifié l'article 18 V du CMP en imposant une révision de prix pour les marchés dont le délai d'exécution est > 3 mois s'ils comportent des fournitures notamment matières premières dont le prix est affecté par les fluctuations de cours mondiaux).

Un prix ferme peut être actualisable si un délai > 3 mois s'écoule entre la date à laquelle le candidat a fixé son prix et la date de début d'exécution.

Un prix révisable peut être modifié pour tenir compte des variations économiques. Dans ce cas, il convient de fixer la date d'établissement du prix initial, les modalités de calcul et la périodicité de mise en œuvre.

En principe, la date d'établissement est le mois de remise des offres (Mo) ou mois de remise des offres moins un (Mo-1). En l'absence de mention dans le CCAG- FCS (à la différence des travaux), la notion est à contractualiser dans le cahier des charges. La périodicité de mise en œuvre est annuelle, et intervient la première fois à la date anniversaire ou à la période de reconduction si la durée du marché est calquée sur l'année civile (en référence à une notion comptable et budgétaire). Il est important de prévoir un préavis dans lequel le titulaire doit en faire la demande (par exemple 30 jours avant la date d'effet).

Les modalités sont :

- révision par ajustement en fonction d'une référence qui doit être adaptée à la prestation
- révision selon une formule paramétrique de révision représentative de l'évolution du coût de la prestation avec la possibilité d'inclure un terme fixe dans cette formule.

On peut donc envisager les solutions suivantes :

- révision par ajustement :

$$P = P_0 \times I/I_0$$

I = "indice de prix à la production- prestations commercialisées sur le marché français par les services aux entreprises- nomenclature CPF- services de nettoyage de bureaux, marché public n°74-70-11

- révision par une formule paramétrique est également envisageable :

$$P = P_0 [0,125 + 0,875 \{ 0,60 S/S_0 + 0,15 C/Co + 0,25 Fsd/Fsdo \}]$$

S = salaires par exemple coût horaire du travail d'activités du secteur principalement rendus aux entreprises

C = indice 07221 (carburants) prix à la consommation en France

Fsd = Frais et services divers

Le choix de ces indices doit se faire après consultation du bulletin mensuel des statistiques (BMS) de l'Insee, et choix de l'indice en rapport avec l'objet du marché. Il est primordial d'indiquer l'identifiant précis de l'indice (n° Insee). Pour le dernier indice Fsd, il convient de se référer au Moniteur en remplacement de l'ancien indice Psd publié antérieurement par la DGCCRF.

Pour un marché d'envoi de courrier, la décomposition du prix permet de déterminer les indices à utiliser (salaires, carburant pour le transport, et produits divers pour les autres frais). Il reste à déterminer leur pondération (par exemple 60% à 75% de salaires, ...).

B/ Le contrôle qualité

Le PA ou son représentant assure en continu le contrôle permanent de la prestation. Dans le cadre du contrôle et du suivi des prestations, une vérification de la qualité et du bon déroulement de l'exécution des prestations (qualité de services) peut être effectuée à la discrétion du service de gestion du courrier ou des services généraux par exemple selon l'organisation propre du PA.

Les éléments devant être contrôlés pour s'assurer de la qualité des prestations sont :

- nombre de réclamations déposées par gamme, et par type d'envoi (national ou transfrontalier)
- taux de résolution des réclamations
- taux de «résolution» dans un délai de 7 jours par exemple
- taux de «résolution » dans un délai de 15 jours par exemple
- taux de «résolution» dans un délai de 21 jours par exemple...

En effet, il ressort d'études commandées par l'ARCEP, que les attentes principales des usagers portent sur :

	Rapidité des envois
	Fiabilité des envois
Attentes des usagers	Accessibilité du réseau postal

Il s'agit d'éléments allant dans le sens de la transparence.

A cela il faut ajouter les éléments mentionnés dans le I B/ :

- envois de correspondance < 50 g en volume
- envois de correspondance > 50 g en volume
- envois de correspondance < 50g en chiffre d'affaires (CA)
- envois de correspondance < 50g en chiffre d'affaires (CA)
- détail des envois par destination (région, national, étranger), et par nature (simple, prioritaire, avec accusé réception, colissimo...)

Les pénalités à prévoir sont les suivantes :

	Retard ou défaut d'envoi dans le délai d'acheminement
	Retard ou défaut de réponse suite à une réclamation

Cette liste n'a rien d'exhaustif. Elle peut être complétée et adaptée.