

OUTIL D'AIDE A LA PREPARATION D'UNE PROCEDURE DE MARCHE PUBLIC DE TELEPHONIE MOBILE

Face à une multiplication des offres des opérateurs de téléphonie mobile (offres avec forfait, offres avec uniquement un abonnement, offres 3G couplant voix et données...), il devient de plus en plus difficile de s'y retrouver. La tâche de l'acheteur public en est que plus compliquée.

Celui-ci n'a pas le choix et doit trouver l'adéquation entre une offre étendue, diverse et variée et le besoin réel des utilisateurs.

Dans ce but, il est primordial d'identifier et d'évaluer les besoins des agents en partant des besoins basiques et en prenant en compte les besoins particuliers (à plus forte connotation technique qui peuvent se justifier par la fonction de l'agent par exemple).

Une autre donnée est à prendre en compte, il s'agit de la mobilité de certaines catégories d'agents. Cette mobilité entraîne une multiplication des fonctionnalités liées à la téléphonie mobile.

On peut identifier certains besoins :

- rester joignable grâce à ses mails et accéder à son intranet professionnel
- disposer en tout lieu et à tout moment d'informations.

Pour mener cela à bien, l'acheteur public doit être en mesure de définir et analyser son besoin et lui donner une réponse fonctionnelle (I.). Une fois ce point abordé, il doit déterminer les éléments nécessaires à la passation du marché public de téléphonie mobile et ses caractéristiques (II.).

Enfin, il ne doit pas omettre 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

Cadre juridique européen	<ul style="list-style-type: none">- Directive « cadre » 2002/19/CE du Parlement européen et du conseil en date du 07 mars 2002- Directive « autorisation » 2002/20/CE du Parlement européen et du conseil en date du 07 mars 2002- Directive « accès » 2002/21/CE du Parlement européen et du conseil en date du 07 mars 2002- Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil en date du 07 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications- Lignes directrices de la Commission du 11 juillet 2002 sur l'analyse des marchés et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques- Recommandations de la commission du 11 février 2003 concernant les marchés pertinents de produits et services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex-ante
---------------------------------	--

	conformément à la directive « cadre »
Cadre juridique national	<ul style="list-style-type: none"> - Loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés - Loi n°96-6569 du 26 juillet 1996 de réglementation des télécommunications - Loi n°2005-882 du 02 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises - Décret n°2006-82 du 27 janvier 2006 relatif à la conservation du numéro - Décision n°02-549 de l'ARCEP en date du 11 juillet 2002 portant modification des lignes directrices relatives à la portabilité des numéros mobiles (PNM) - Décision n°04-1126 de l'ARCEP en date du 21 décembre 2004 portant adoption des lignes directrices relatives à la portabilité des numéros mobiles (PNM) - Décision n°05-1085 de l'ARCEP en date du 15 décembre 2005 portant modification des lignes directrices relatives à la portabilité des numéros mobiles (PNM) - Décision n°06-0381 de l'ARCEP en date du 30 mars 2006 précisant les modalités d'application de la portabilité des numéros mobiles en métropole - Loi n°2008-3 du 03 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite loi « Chatel »).

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

2° données économiques

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'Association Française des Opérateurs de Mobile (AFOM : <http://www.afom.fr>). On y trouve des chiffres exploitables (observatoire économique de la téléphonie mobile).

Pour situer le contexte, un certain nombre de données est à connaître, avant d'envisager toute rédaction d'un marché public de téléphonie mobile. Les chiffres clés sont les suivants (juin 2008) :

Nombre de cartes SIM au 31/12/2007	55,4 millions de cartes SIM soit 3,7 millions de cartes supplémentaires SIM en 2007 (dont 1,4 pour les opérateurs de réseaux, 1,2 millions pour les MVNO et 0,9 pour les licences de marque)
Numéros portés au 31/12/2007	+ de 1,8 millions de numéros de mobile
Taux de pénétration (nombre de cartes SIM par habitant) au 31/12/2007	86,7% (sachant que près de 80% des français de + de 15 ans équipés de mobile)
Répartition des utilisateurs au 31/12/2007	65,6% des clients abonnés et 34,4% de clients prépayés

(Source : la lettre n°2 de l'observatoire économique de la téléphonie mobile AFOM/IDATE)

La répartition entre les opérateurs (% de cartes SIM) est la suivante :

ORANGE	44%
SFR	34%
BOUYGUES TELECOM	17%
OPERATEURS VIRTUELS (MVNO)	5%

On compte 14 opérateurs : 3 opérateurs de réseaux dit historiques, MVNO (Mobile Virtual Network Operators), et plusieurs licences de marque.

On peut donc légitimement se poser la question de la définition d'un opérateur au sens du CPCE. Il s'agit « d'une personne physique ou morale qui exploite un réseau de communications électroniques ouvert au public ou qui fournit au public un service de communications électroniques ». L'exercice d'une activité d'opérateur de communications électroniques est libre sous réserve d'une simple formalité (déclaration préalable auprès de l'ARCEP). Le régime est donc déclaratif. Les entités qui souhaitent développer les activités autorisées actuellement au titre des articles L 33-1 et 34-1 du CPCE doivent se déclarer auprès de l'ARCEP, qui délivre alors un récépissé de déclaration permettant à ces entités de se prévaloir de droits (II.C/). En revanche, le régime général ne s'applique pas à l'attribution des ressources en fréquences et en numérotation qui continue à faire l'objet d'une autorisation individuelle. Tout cela est explicité dans une communication de l'ARCEP relative aux modalités pratiques attachées au régime d'autorisation générale et à l'attribution de ressources en numérotation et en fréquences (conformément à la directive « autorisation »).

Il est à noter que certains acteurs n'ont pas à se déclarer c'est-à-dire ceux qui n'interviennent pas dans le processus d'émission, de réception, ou de transmission de signaux constitutifs de la communication électronique. Parmi ces acteurs, on compte ceux ayant un rôle purement commercial, tels que les réseaux de distribution qui mettent leur force de vente à la disposition des opérateurs. Ainsi les opérateurs virtuels (ou MVNO : définition au B/) qui ne disposent pas de leur propre réseau radio entrent dans ce cas de figure. Ils ne font que utiliser le réseau de l'un des 3 opérateurs historiques en achetant des minutes de conversation en gros pour offrir ensuite des services de communications mobiles. Ces opérateurs virtuels sont des opérateurs à part entière maîtrisant la conception et le lancement de leurs offres commerciales. Enfin, ils sont pleinement responsables vis-à-vis de leurs clients de la fourniture de services de communications mobiles. A la différence des MVNO, les licences de marque ne font que signer un accord avec l'un des 3 opérateurs historiques afin de lancer une offre commerciale commune en mettant l'accès sur certains contenus notamment la musique.

La liste des différents opérateurs est disponible sur le site de l'ARCEP.

Le chiffre d'affaires consolidé pour les opérateurs au 3^{ème} trimestre 2007 : 5,8 milliards € (CA).

L'évolution des parts de marché de nouveaux acteurs (MVNO et licences de marque) en % de cartes SIM est :

MVNO	4,9%
Licences de marque	4,4%

Concernant les usages, on retiendra les chiffres suivants :

Durée d'appels émis par mois et par SIM	2h35
Nombre de SMS et MMS envoyés par mois et par carte SIM	30
Nombre de minutes émises par mois et par habitant	132

Les aspects financiers peuvent également être étudiés :

Prix moyen du panier « petits consommateurs » par mois (€TTC)	18
Prix moyen du panier « consommateurs moyens » par mois (€TTC)	29,09
Prix moyen du panier « gros consommateurs » par mois (€TTC)	50,67

Enfin des derniers chiffres financiers sont intéressants :

Prix moyen par minute d'appel (centimes €TTC)	18,2
Prix moyen pour l'envoi d'un SMS et MMS (centimes €TTC)	10,3

La lettre n°1 (septembre 2007) de l'observatoire économique de la téléphonie mobile nous apprend que :

Nombre d'entreprises de télécommunications mobiles (selon enquête annuelle de l'Insee)	774
Nombre de salariés	95 000 (dont 30 000 dans les centres d'appel)

Répartition par catégorie professionnelle	48% de cadres 24% de professions intermédiaires 26% d'employés administratifs 2% autres
--	--

Les codes APE dédiés aux services de téléphonie mobile sont les suivants :

- 6120 Z « télécommunication sans fil »,
- 6190 Z « autres activités de télécommunication ».

Il est à noter qu'aucun guide GEM à jour n'existe sur le thème. Le lien n'est plus disponible sur le site du ministère de l'économie, de l'industrie et du travail.

Les plates- formes de dématérialisation des procédures peuvent également constituer une source de documentation en téléchargeant les DCE, ce qui permet de comparer la rédaction, les données mentionnées...

A ce titre, le site internet du BOAMP permet de connaître les pouvoirs adjudicateurs lançant des procédures dans ce domaine afin d'obtenir des informations et d'avoir un échange ou retour d'expériences.

Les autres sources potentielles sont les : colloques, salon professionnels...

B/ Les information internes

Les services hospitaliers, les collectivités territoriales ainsi que les établissements publics ou les ministères s'ils sont dotés d'un progiciel de gestion intégrée (PGI ou ERP en anglais) permettant de gérer le budget, les achats (engagements et mandatements), la paie...disposent d'un outil de référence exploitable.

Ce progiciel constitue un outil important pour l'acheteur public, car il lui permet de connaître les marchés publics, leur nombre, leur objet, leurs montants et leurs dates d'échéances. 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.

La notion d'allotissement est à mettre en corrélation avec l'architecture générale du système téléphonique du PA. Plusieurs choix s'offrent au PA :

- aborder la téléphonie de manière globale et donc faire une unique procédure avec un lot téléphonie fixe (voire même 2 lots en scindant l'abonnement et les communications ou autre solution téléphonie VoIP Voice over internet protocol) et un lot téléphonie mobile
- distinguer téléphonie fixe et téléphonie mobile et donc faire deux procédures distinctes (dans ce cas la téléphonie mobile n'est pas allotie car il n'y aucun intérêt à séparer techniquement l'abonnement de la fourniture des terminaux).

La mise en place du marché n'est pas abordée de la même manière s'il s'agit d'un renouvellement du marché, ou s'il s'agit d'un nouveau marché. En cas de renouvellement, l'acheteur dispose des données du ou des marchés antérieures ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble. Dans le cas d'un nouveau marché, l'acheteur public part de rien, et doit donc estimer par exemple le coût de la prestation.

Autre précision non moins importante, en cas de renouvellement de marchés, il est primordial de s'attacher à collecter toutes les dates d'échéance des marchés en cours surtout si elles diffèrent. L'objectif est de planifier le début d'exécution du marché pouvant varier d'un lot à l'autre.

Le diagnostic « technique » interne : définition du périmètre du marché et recensement des équipements, nombre d'utilisateurs (et son évolution éventuelle) nombre et type de forfaits voix

(par 1h, 2h...) et le type d'options utilisées (SMS, MMS, visio-conférence, restriction d'appel, mutualisation des lignes, ajustement des forfaits, flotte interne...), nécessité d'un outil de gestion (module gestion et analyse).

L'intérêt est d'identifier les profils de consommation (volume, classification des appels par destination, durée, horaire, lieu...) :

- consommation en secondes ou minutes par ligne et pour l'ensemble de la flotte
- consommation en secondes ou minutes au-delà du forfait
- consommation en secondes ou minutes vers mobiles de l'opérateur
- consommation en secondes ou minutes vers autres mobiles
- consommation en secondes ou minutes vers numéros fixes
- consommation en secondes ou minutes vers l'international
- consommation en secondes ou minutes depuis l'international en réception
- consommation en secondes ou minutes depuis l'international en émission
- consommation vers numéros spéciaux
- nombre de SMS (Short Message Service)
- nombre de SMS depuis l'étranger
- nombre de MMS (Multimédia Message Service)
- nombre de MMS depuis l'étranger
- nombre et/ou durée de connexions internet (wifi, wap...).

Le diagnostic financier consiste à récolter les éléments suivants : nombre d'opérateurs actuels et le nombre de lots (panel opérateurs), leur part sur l'ensemble du marché, coût total sur le dernier exercice, et surtout le temps global de communications par ligne et par mois ;

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 techniques par les services compétents (DSI).

Avant le lancement de la procédure, il convient de définir un certain nombre de notions utilisées dans le cahier des charges par la suite :

- Mobile Virtual Network Operators (MVNO) = opérateurs mobiles virtuels ne disposant pas de leur propre réseau et utilisant un des réseaux des 3 opérateurs mobiles historiques (pas de réseau radio propre) en achetant des minutes de conversation en gros.
- « Roaming » ou itinérance = faculté de pouvoir appeler ou être appelé quelle que soit sa position géographique et plus généralement capacité à accéder aux services de téléphonie mobile (voix et données) depuis des réseaux visités à partir d'un réseau ou pays étranger
- Portabilité : procédure définie à l'article 44 du CPCE permettant de conserver son numéro lors du changement d'opérateur de téléphonie mobile (seulement entre les opérateurs historiques) avec un délai maximum de 10 jours (en jours ouvrables) et l'institution d'un système de « simple guichet » par lequel le PA s'adresse directement au nouvel opérateur et uniquement à lui en lui fournissant le RIO (relevé d'identité opérateur) identifiant unique attribué à une ligne et à un contrat.
- Déverrouillage (ou en anglais « désimlockage »)
- Code PUK (Personal Unblocking Key) ou clé de déblocage personnelle : numéro à 8 chiffres qui au bout de 10 saisies incorrectes bloque la carte SIM (carte à puce)
- Bi bande / Tri-bande : les réseaux GSM utilisent 3 bandes de fréquences 900MHz et 1800MHz en Europe ; et 1900MHz en Amérique du Nord et Asie.

La téléphonie mobile est fondée sur la radiotéléphonie c'est-à-dire la transmission de la voix à l'aide d'onde radioélectrique (fréquences dans la bande des 900 et 1800MHz) entre une base relais qui couvre une zone de plusieurs dizaines de kilomètres de rayon et le téléphone mobile de l'utilisateur. Les premiers mobiles fonctionnaient en mode analogique. Les systèmes mobiles actuels fonctionnent en mode numérique.

Génération de téléphonie	Norme	Pays d'application de la norme
2G	GSM (Global Système for Mobil)	Europe, Afrique...
2,5G	GPRS (General Packet Radio Service) et EDGE (Enhanced Data rates for Global Evolution)	Europe, Etats-Unis
3G	UMTS (Universal Mobil Telecommunications System)	Europe, Japon, Australie

II. Passation du marché

A/ Le choix de la procédure

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 :

AO	Marchés dont le montant >133 000€HT ou 206 000€HT pour les marchés pluri annuel sur la durée d'exécution
MAPA	Marchés dont le montant <133 000€HT ou 206 000€HT

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°4212000-5 « services de téléphonie mobile »), ou à celle issue du code 2001 si elle a été conservée ou encore une nomenclature propre, il s'agit des services de téléphonie mobile dans notre cas d'espèce. Il paraît délicat de scinder les prestations en n'additionnant pas les prestations de services de téléphonie mobile (communications voix ou données) et enfin la fourniture des terminaux.

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 pour les collectivités territoriales (CT) et rien pour l'Etat et les établissements publics autres que locaux ou de santé (articles 15 à 18 du décret n°2008-1355 du 19 décembre 2008). 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 téléphonie étant continues, 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).

L'accord-cadre (multi attributaires) ne présente pas d'intérêt. La mise en concurrence des candidats retenus constitue une contrainte contre productive, et une perte de temps allant à l'encontre même de la notion d'accord-cadre censée introduire de la souplesse et une alternative aux marchés à bons de commandes (par définition sans remise en concurrence). De plus, la prestation étant continue et non récurrente le recours à l'accord cadre du moins multi attributaires n'est pas évident.

B/ La forme du marché

Nous entendons 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 les prestations qui nous intéressent, il paraît plus judicieux de recourir à des prix unitaires. Le marché est donc fractionné à bons de commandes avec seuils minimum et maximum ou sans. Le décret n°2008-1334 du 17 décembre 2008 (article 66) a confirmé le principe posé par la jurisprudence (CE 24 octobre 2008 « UGAP » et « Arbis » n°314499 et 313600) : marchés à bons de commande avec minimum et maximum, sans minimum ni maximum, avec seulement minimum ou seulement maximum. La condition posée par la jurisprudence en cas de non indication du minimum et du maximum est de remplir le formulaire d'avis d'appel public à concurrence (AAPC), rubrique « quantité ou étendue globale » en y mentionnant à titre indicatif et prévisionnel les quantités (ou valeur) ou les éléments permettant d'en apprécier l'étendue. Autrement dit, une estimation financière des dépenses et/ou des consommations pour notre cas d'espèce doit être fournie dès l'AAPC (et un éventuel rappel dans le règlement de la consultation RC). Il est à noter que la réforme du CMP n'a pas modifié l'article 27 VI selon lequel si aucun montant maximum n'est mentionné, la procédure est forcément une procédure formalisée. Cela doit être un oubli.

Le plus ardu consiste après définition du besoin à identifier les prestations réellement adaptées au besoin du PA :

- forfait de communication selon une durée ou prix forfaitaire de l'abonnement avec coût unitaire des communications
- prix unitaires hors forfait
- prix unitaires des services : flotte interne, forfaits ajustables, ...
- prix unitaires des terminaux, et de l'ensemble des accessoires.

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

Principe = allotissement	Exceptions limitatives : <ul style="list-style-type: none">- risque de restriction de la concurrence- risque de difficulté technique- justification économique
---------------------------------	--

Comme cela a déjà été traité, l'allotissement des prestations de téléphonie mobile dépend de plusieurs facteurs :

- l'architecture du réseau du PA
- la volonté de regrouper ou non les frais de procédure en lançant conjointement un marché de téléphonie fixe et de téléphonie mobile bien que les conditions techniques sont très différentes.

C/ La rédaction des clauses contractuelles

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

Il convient de préciser dans le cahier des charges si la gestion du marché est centralisée (III.B/) ou non au sein du PA, c'est-à-dire si chaque utilisateur peut ou non changer son forfait, ses options... ou

si au contraire un unique référent a la main pour toute modification ayant une incidence financière.

Objet des clauses	Contenu des clauses
Définition du périmètre du marché	<ul style="list-style-type: none"> - abonnements (voix et/ou données) - forfaits (voix et/ou données) - communications - fournitures de terminaux de téléphonie mobile et accessoires - éventuellement cartes 3G...
Spécifications techniques relatives à la voix	<ul style="list-style-type: none"> - indication des spécifications minimales (abonnement permanent, acheminement des communications entrantes et sortantes...) - portabilité sans rupture de service - suspension de la ligne en cas de perte ou vol - fourniture illimitée des codes de déblocage (PUK) - programmation des annuaires et conservation secrète de l'identité des utilisateurs sans publication sur un annuaire - déverrouillage des cartes SIM - accès itinérant dit roaming
Spécifications techniques relatives aux données (data)	<ul style="list-style-type: none"> - définition de la solution data attendue solution clé en main ou solution alternative pour les utilisateurs équipés d'un PV portable et d'une carte de connexion sans fil afin de permettre de se connecter (à distance) en toute sécurité à leur messagerie, intranet et internet - de même connexion à partir d'un terminal de type assistant personnel de communication PDA ou « smartphone » - préciser l'accès en toute sécurité aux infrastructures informatiques avec des protocoles sécurisés et cryptés
Gestion des communications voix et données	<ul style="list-style-type: none"> - selon la définition du besoin possibilité d'avoir plusieurs cas pour la voix : recours à des forfaits avec un volume d'heures global ou gestion au compteur (un abonnement par ligne puis communications facturées à la durée réelle) - énumération des services associés exigés : répondeur vocal, info consommation, rappel du correspondant, renvoi d'appel, présentation du numéro, double appel - utilisation ou non d'option (non pas au sein communautaire) mais en tant que solution technique alternative par exemple mutualisation des forfaits par compte de facturation en précisant bien le niveau d'appréciation du compte de facturation, forfaits ajustables, flotte interne dans un souci d'optimisation des communications (appel de téléphones mobiles à téléphones mobiles à l'intérieur de la flotte, appels de téléphones mobiles à téléphones fixes)

	<p>internes au pouvoir adjudicateur avec liste des numéros de SDA)</p> <ul style="list-style-type: none"> - principes d'utilisation à préciser soit sous la forme d'un forfait illimité soit sous la forme d'un volume (expression en Mo)
Spécifications techniques générales	<ul style="list-style-type: none"> - exigence d'un niveau de qualité de service avec respect des normes et recommandations UIT-T - indicateurs de performance : taux de communications réussies de plus de 2 minutes (communication réussie si un appel lancé abouti au 1^{er} ou 2^{ème} essai et en cas de communication maintenue plus de 2 minutes sans coupure) et taux de communications de qualité auditive correcte (communication considérée comme correcte si qualité auditive perçue par les 2 interlocuteurs soit parfaite soit perturbée légèrement sans toutefois gêner la conversation), taux de disponibilité du réseau, taux de couverture géographique...
Vérification des prestations	<ul style="list-style-type: none"> - vérifications quantitatives et qualitatives dans les conditions prévues au chapitre IV du CCAG-FCS - prévoir des tests qualitatifs et quantitatifs des communications portant sur la disponibilité du réseau, le temps d'établissement des communications, la qualité audio des communications - admission, réfaction, ajournement ou rejet dans les conditions de l'article 21 du CCAG-FCS
Modalités d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> - plusieurs alternatives : imposer d'un délai de mise en service ou délai à préciser par les candidats et donc en faire un critère de sélection des offres - délais de mise à disposition des prestations (accès voix et/ou data, ajout de l'option service flotte interne, ajout de l'option forfaits mutualisés, ajout de l'option forfaits ajustables, changement de forfait, outil de gestion en ligne le cas échéant) - intervention et service après vente (SAV) : assistance téléphonique 7 jours sur 7 et 24h/24, délivrance d'un numéro d'incident en cas et remise d'un rapport d'intervention - outil de gestion : possibilité d'exiger un outil permettant à la personne publique d'administrer l'ensemble des lignes du pouvoir adjudicateur, nécessité d'un accès sécurisé avec accès authentifié, précision des fonctionnalités à minima attendues de l'outil par exemple avec un module de gestion (permettant la gestion du parc c'est-à-dire l'ensemble des lignes et ligne par ligne, gestion des profils d'utilisateurs c'est-à-dire activation des lignes, modifications des

	<p>configurations, modification des options et services de chaque ligne, restriction d'appel, suspension de ligne...) et un module d'analyse avec possibilité d'accès aux factures sous différents formats, possibilité d'analyse des consommations par des requêtes spécifiques, factures en ligne sur les 12 derniers mois en consultation, tableaux de bord d'analyse des factures (sur et hors forfait, chiffre d'affaire)</p> <ul style="list-style-type: none"> - un administrateur de l'outil en interne à définir avec formation pour celui-ci mais également pour les gestionnaires (consultation uniquement), définir le nombre de gestionnaires possibles
<p>Terminaux voix et données</p>	<ul style="list-style-type: none"> - définir le matériel et les accessoires de base (kit piéton, batterie et chargeur (éventuellement accessoires supplémentaires (kit main libre, chargeur de voyage, cartes mémoires, coque rigide ou non...)) - recours à des gammes (avec proposition de 3 modèles par gamme dans un souci de comparaison des offres) pour les terminaux : basique, médiane et évoluée avec description des fonctionnalités mini attendues - mise à jour de liste des terminaux selon une fréquence prédéfinie notamment en cas de remplacement d'un modèle par un autre - compatibilité exigée avec les systèmes d'exploitation MS WINDOWS et MAC OS X pour les PDA et « smartphones » + fourniture des drivers avec les procédures d'installation et de configuration - garantie exigée sur 24 mois (dite standard) pièces et main d'œuvre comprise à caler sur la durée d'exécution du marché si première période d'exécution ferme de 24 mois par exemple (à ajuster selon la durée d'exécution du marché)

Concernant la sélection des candidats, il est important de revenir sur la notion de déclaration préalable abordée antérieurement. En effet, doit-on considérer que cette déclaration comme une pièce à fournir au niveau de l'enveloppe candidature par tout candidat en application de l'article 2 de l'arrêté du 28 août 2006 fixant la liste des documents et des renseignements ? La réponse semble négative car certains opérateurs ne sont pas soumis à ce régime déclaratif (et non plus autorisation) notamment les MVNO. La direction des affaires juridiques (DAJ) interrogée sur le sujet va dans le même sens.

Concernant la sélection des offres, la pondération étant la règle on peut imaginer un système privilégiant l'aspect technique des offres : coefficient 60 pour la valeur technique et coefficient 40 pour le prix.

Les critères de sélection des offres possibles sont :

Critères de sélection des offres	Qualité de réception (zones de couverture, taux de disponibilité...)
	Outil en ligne en jugeant l'ergonomie
	Service après vente et assistance technique
	Prix des prestations unitaires (ou forfaitaires selon le schéma retenu) et des terminaux mobiles

Enfin la notation peut se faire sur un modèle distinguant qualité des prestations et le volet financier.

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

- pour chaque critère, une note 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.

Concernant le prix, il faut distinguer les prestations forfaitaires et les prestations à bons de commande. La formule suivante peut être appliquée pour comparer les prestations forfaitaires :

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.

Pour les prestations à bons de commande, il est impératif d'avoir recours à une simulation (par exemple sur la base des consommations connues et du nombre de lignes du PA). Additionner des prix unitaires n'a pas de sens en soi.

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

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 à bons de commandes et leur montant pour chaque période d'exécution. Cela permettra 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.

En référence à l'ancien guide GPEM (datant de 2002), il est recommandé de prévoir une révision par ajustement « le prix est ajusté par référence au tarif appliqué par l'opérateur à l'ensemble de sa clientèle... »

A cela il faut ajouter une indispensable clause de sauvegarde permettant une résiliation « dès lors que l'évolution moyenne de l'ensemble des prix pratiqués au titre du marché entraîne une augmentation de plus de 3% par rapport au tarif initialement proposé par exemple ».

Les pénalités à prévoir sont les suivantes :

Pénalités	Pour rupture de continuité de service
	Pour retard de mise en service (ouverture d'une ligne)
	Pour retard de livraison des terminaux en distinguant la fourniture initiale d'une ligne existante et lors de la création d'une ligne
	Pour retard de remplacement des terminaux en cours d'exécution

B/ Le suivi qualité

Il est indispensable de prévoir dans les clauses contractuelles du marché la fourniture de statistiques sous format « papier » et/ou sous format électronique exploitable par le PA (tableur, ou CD-Rom).

Ces statistiques doivent faire apparaître au minimum :

- Le nombre et durée de communications sur forfait, communications hors forfait, communications vers des téléphones mobiles (par opérateur), communications vers des fixes, communications nationales, communications internationales (selon destination), communications vers n° spéciaux
- Le nombre de SMS (émis et reçus au niveau national et international), MMS (émis et reçus au niveau national et international), visio- conférences,
- Le nombre de connexions internet depuis un mobile,
- Le nombre de connexions 3 G (nationales et internationales),
- Le nombre et durée des communications vers des mobiles, vers des fixes, nationales et internationales,
- Les éléments de facturation : chiffres d'affaires mensuels par ligne et global
- Les appels au SAV et réponses aux problèmes

Deux types de présentation peuvent être proposés :

- Rapport de facturation synthétique de type tableau de bord en volume et coût
- Facturation détaillée appel par appel.

Cet état doit faire apparaître les dépenses de chaque ligne du PA et de l'ensemble des lignes.

Cela peut être réalisé avec le recours à un outil de suivi en ligne. L'ensemble des opérateurs historiques proposent ces services avec des fonctionnalités plus ou moins étendues et surtout paramétrables selon les desideratas de chaque PA.

L'objectif recherché est d'identifier d'éventuelles dérives de consommations. Un système centralisé facilite cette approche.

Enfin, le titulaire doit remettre à tout moment sur demande du PA, et impérativement 3 mois avant la date de fin du marché sous fichier « excel » un recensement de l'ensemble des lignes.

achatpublic.info