

Avis et communications

AVIS DIVERS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

INDUSTRIE

Avis relatif à un appel à candidatures portant sur la fourniture des prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

NOR : INDI0709654V

L'appel à candidatures, objet du présent avis, porte sur la composante prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques.

Cette composante concerne les deux prestations suivantes :

- la fourniture à tous d'un service universel de renseignements ;
- la mise à disposition de tous d'un annuaire universel d'abonnés, sous formes imprimée et électronique, conformément aux dispositions de l'article L. 35-4 du même code.

A l'issue de cet appel à candidatures, le ministre chargé des communications électroniques pourra désigner un ou deux opérateurs chargés de fournir ces prestations, selon les dispositions législatives qui seront alors en vigueur.

Le présent appel à candidatures est composé de deux parties :

- la première partie concerne les principales dispositions applicables à la fourniture des prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 ;
- la seconde partie est relative aux conditions générales de désignation du ou des opérateurs chargés de fournir ces prestations.

PREMIÈRE PARTIE

Principales dispositions applicables à la fourniture des prestations de la composante du service universel des communications électroniques prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

Les dispositions de cette première partie correspondent aux obligations minimales que toute société qui répondra au présent avis d'appel à candidatures devra s'engager à respecter. Ces exigences minimales pourront être complétées par des engagements additionnels pris par tout candidat retenu afin d'enrichir l'offre de service universel à un prix abordable.

1. Définition

Les termes employés dans ce document ont le même sens que dans le code des postes et des communications électroniques, sauf indication contraire. Les articles cités sont issus du code des postes et des communications électroniques, sauf mention contraire.

2. Obligations liées à la fourniture des prestations

Les prestations de la composante prévue au 2° de l'article L. 35-1 sont proposées et disponibles en permanence sur l'ensemble du champ géographique couvert par le code des postes et des communications électroniques, dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité.

Le service universel de renseignements et l'annuaire universel des abonnés au service téléphonique au public, fixe ou mobile, sous formes imprimée et électronique, sont fournis dans les conditions prévues aux articles L. 35-4 et R. 10 à R. 10-11.

3. Qualité de service

Pour le service universel de renseignements, le respect de l'obligation de qualité est mesuré par les trois indicateurs suivants :

- l'indicateur figurant à l'annexe III de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs à l'égard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel ») ; cet indicateur mesure le temps de réponse pour les services par standardiste ; il correspond au pourcentage d'appels vers les services de renseignements pour lesquels un standardiste répond en moins de 20 secondes après l'arrivée de l'appel au centre de renseignements ;
- le taux d'appels servis mesurant la disponibilité du service ;
- le taux d'exactitude des réponses.

L'obligation de qualité sera fixée conformément aux engagements pris par l'opérateur dans son dossier de candidature sans pouvoir être inférieure pour le premier des indicateurs à 75 %, pour le deuxième indicateur à 99 % et pour le troisième indicateur à 88 % sur la base des appels servis.

Pour l'annuaire universel, les obligations de qualité sont mesurées par les indicateurs portant sur :

- la disponibilité et le délai de mise à jour de l'annuaire électronique ;
- les modalités de distribution de l'annuaire papier.

La nature de ces indicateurs et leur valeur minimale seront arrêtées au regard des engagements pris par les candidats dans leur dossier de candidature.

L'opérateur ou les opérateurs désignés pour assurer les prestations communiquent au ministre chargé des communications électroniques et publient annuellement la valeur des indicateurs de qualité de service précités.

4. Personnes handicapées

Les services d'annuaires et de renseignements tiennent compte des besoins des personnes handicapées. L'opérateur désigné pour assurer le service de renseignements doit en particulier fournir aux abonnés qui sont dans l'impossibilité de consulter l'annuaire universel en raison de leur handicap visuel un accès gratuit au service qu'il propose.

5. Péréquation géographique des tarifs et caractère abordable des tarifs

Les tarifs des services d'annuaires et de renseignements respectent le principe d'égalité. Ils sont abordables et orientés vers les coûts. Ces tarifs sont contrôlés dans les conditions prévues à l'article L. 35-2. Sans préjudice des dispositions de cet article, toute modification tarifaire sera communiquée au ministre chargé des communications électroniques et à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, au moins un mois avant sa mise en œuvre.

6. Information tarifaire des consommateurs

Cette information doit être claire et réalisée par tout moyen approprié, et notamment sous forme de messages vocaux au titre du service de renseignements et par voie d'affichage sur écran au titre de l'annuaire électronique.

7. Durée de la désignation du ou des opérateurs

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 35-8 et conformément à l'article R. 20-30-12, cette durée est fixée à deux ans à compter de la publication de l'arrêté de désignation.

8. Modification des obligations de service universel

En cas de modification des obligations de service universel objets du présent avis, pendant la durée de désignation prévue au paragraphe précédent, ces modifications feront l'objet d'une concertation avec l'opérateur ou les opérateurs concernés afin de figurer dans son ou leurs cahiers des charges. Si ces modifications sont substantielles, un nouvel appel à candidatures sera lancé.

DEUXIÈME PARTIE

Conditions générales de la procédure de désignation du ou des opérateurs chargés de fournir les prestations de la composante du service universel prévue au 2° de l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques

Cette procédure de désignation se déroule en trois phases et suivant le calendrier décrit ci-après.

Première phase :

Constitution et dépôt des dossiers de candidature : de la date de parution du présent avis au 12 février 2007 (date limite de dépôt des dossiers).

Deuxième phase :

Examen des candidatures et sélection du ou des opérateurs : du 12 au 25 février 2007.

Troisième phase :

Consultation de la CSSPPCE et publication de l'arrêté ministériel de désignation : du 25 février au 3 mars 2007.

Il s'agit d'un calendrier prévisionnel.

La présente partie décrit les conditions générales de chacune de ces phases.

PREMIÈRE PHASE

1. Constitution et dépôt des dossiers de candidature

Les dossiers de candidature pourront porter :

- soit sur la fourniture du service universel de renseignements ;
- soit sur la mise à disposition d'un annuaire universel d'abonnés, sous formes imprimée et électronique ;
- soit sur la prise en charge de ces deux catégories de prestations.

Dans le dernier cas, le candidat distinguera dans son offre les deux prestations en cause.

Chaque dossier de candidature devra obligatoirement être libellé en langue française, dans sa totalité, y compris les annexes.

Le dossier de candidature devra comporter l'ensemble des informations énumérées ci-après, dans le respect de l'ordre des paragraphes.

1.1. Informations relatives au candidat

Le candidat fournira les informations suivantes le concernant :

- a) Identité (dénomination, forme juridique, siège social, preuve de l'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou équivalent, statuts, composition du conseil d'administration, pacte d'actionnaires, droits de préemption, droits de veto, pouvoir de nomination des dirigeants) ;
- b) Composition de l'actionnariat ;
- c) Comptes sociaux annuels des deux derniers exercices (bilans et comptes de résultat audités et certifiés) ;
- d) Description des activités industrielles et commerciales actuelles, notamment dans le domaine des communications électroniques ; les rapports d'activité des deux derniers exercices pourront utilement être fournis.

1.2. Engagements de fourniture du service

a) Description du service offert :

Le candidat précisera l'offre par laquelle il entend répondre à l'obligation de fournir la ou les prestations de la composante du service universel objet du présent appel à candidatures.

Le candidat décrira les moyens techniques dont il dispose pour lui permettre de fournir la ou les prestations. Il décrira notamment les moyens qu'il entend mettre en œuvre pour assurer la mise à disposition des abonnés de l'annuaire universel sous forme papier. Il précisera aussi les mesures qu'il envisage de prendre pour garantir la permanence et la disponibilité du service, les moyens humains (nombre de personnes, qualifications, organisation, localisation...) et techniques qu'il prévoit de mettre en œuvre pour assurer le déploiement et l'exploitation technique et commerciale du service.

b) Offre tarifaire :

Le candidat indiquera le niveau et le mode de calcul des tarifs qu'il envisage de pratiquer.

Sur la base des tarifs applicables aux communications, l'opérateur fournit un prix moyen des communications au titre du service universel de l'annuaire électronique, le cas échéant, par type de communication, en assortissant cette information de l'ensemble des paramètres permettant de calculer ce prix moyen : répartition des appels par durée, répartition des appels par plages horaires, durée moyenne de communications par plages horaires pour les types des communications.

c) Coût net du service :

Le candidat présentera une évaluation du coût net du service rendu susceptible d'être pris en charge par le fonds de service universel.

Cette évaluation sera fournie à la fois sous forme papier et sous forme électronique afin de permettre une vérification de la cohérence du coût avancé avec les méthodes de calcul fixées aux articles R. 20-31 et suivants

du code des postes et des communications électroniques. Les hypothèses et les données quantitatives fournies par le candidat seront explicitées. Le lien entre les hypothèses relatives au service (évolution des prix et des volumes) et le coût net du service universel devra apparaître.

d) Relations avec les utilisateurs du service :

Le candidat présentera la structure de son réseau commercial, notamment pour le service de renseignements téléphoniques. Il indiquera quels moyens humains (nombre de personnes, qualifications, organisation, localisation, etc.) seront mis en œuvre. Il précisera comment il envisage d'informer les usagers sur les tarifs applicables et quel sera le prix de consultation en temps réel du catalogue de prix par un moyen électronique. Le candidat fournira des indications sur les moyens qu'il utilisera pour publier un bilan des valeurs résultant de l'application des indicateurs de qualité prévus dans la première partie du présent document. Pour l'annuaire universel, il précisera ses modalités de distribution sous forme papier aux abonnés.

e) Qualité du service :

Le candidat précisera ses objectifs de résultats au regard des obligations et indicateurs de qualité cités dans la première partie du présent avis ainsi que les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

f) Mesures prises en faveur des utilisateurs finaux handicapés :

Le candidat présentera les mesures qu'il prendra afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder au service tel que décrit au 2° de l'article L. 35-1 dans des conditions équivalentes à celles des autres utilisateurs.

2. Dépôt des dossiers de candidature

Chaque dossier devra être adressé en six exemplaires, répartis, pour ce qui est du corps du dossier, en quatre exemplaires papier et deux exemplaires électroniques (cédéroms ou disquettes).

En plus des éléments listés dans le présent avis, chaque dossier devra être accompagné d'un courrier de transmission, signé d'une personne habilitée à engager le candidat.

Les dossiers de candidature devront être déposés, contre récépissé, avant le 25 janvier 2007, à 12 heures, heure locale, à la DGE, 12, rue Villiot, 75012 Paris.

En cas d'envoi par la poste ou par un transporteur, les dossiers de candidature devront parvenir avant les mêmes date et heure.

Tout candidat ne respectant pas les formalités énumérées ci-dessus verra son offre rejetée par l'administration.

DEUXIÈME PHASE

Examen des candidatures et sélection d'un opérateur

1. Description générale de la procédure

A compter du 25 janvier 2007, les dossiers de candidature seront examinés.

La précision des engagements des candidats constituera un élément de nature à aider les services du ministre chargé des communications électroniques à instruire les dossiers présentés, dans la mesure où elle permettra d'apprécier la cohérence de chaque projet.

A cette fin, des questionnaires pourront être adressés aux candidats afin d'obtenir des éclaircissements sur certains aspects de leurs offres.

Le candidat retenu sera celui qui présentera l'offre jugée la plus apte à assurer un service universel de qualité à un prix abordable.

Dans un premier temps (1^{re} étape), les offres seront classées et notées en fonction de critères pondérés qui seront énumérés ci-après.

Dans un second temps (2^e étape), l'administration choisira le ou les candidats retenus au regard du cadre législatif alors applicable.

2. Première étape : classement des offres à partir de critères pondérés

Un classement des candidatures sera effectué :

- pour la fourniture des services de renseignements ;
- pour la mise à disposition de l'annuaire ;
- pour les candidatures portant sur les deux prestations.

Ces dernières candidatures seront aussi classées pour chaque prestation.

Chacune des candidatures, qu'elle porte sur le service de renseignements ou sur la mise à disposition de l'annuaire ou sur les deux prestations, fera l'objet d'une note globale. Elle sera la somme des notes attribuées au candidat au regard de chacun des critères de sélection retenus. Six critères seront pris en compte pour une note globale de 390.

Les critères de sélection retenus et leur mode de notation seront les suivants :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE de notation
a) Prestations de service universel et capacité de l'opérateur à assurer le service.....	Note sur 140
b) Offre tarifaire.....	Note sur 80
c) Coût net du service.....	Note sur 80
d) Relations avec les utilisateurs du service.....	Note sur 30
e) Qualité du service.....	Note sur 30
f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées.....	Note sur 30
Total.....	390

Les critères de sélection sont définis de la manière suivante :

a) Capacité de l'opérateur à assurer le service :

Ce critère est apprécié au regard des moyens techniques et humains mis en œuvre.

b) Offre tarifaire :

Le caractère abordable des tarifs sera examiné.

c) Coût net du service :

Il s'agit du coût qui fera l'objet, le cas échéant, d'une compensation du fonds de service universel.

d) Relations avec les utilisateurs du service :

La qualité de la relation avec les utilisateurs du service sera appréciée à travers la structure opérationnelle de traitement de la relation clientèle (organisation du service de renseignements en particulier) et des moyens mis en œuvre pour informer les usagers sur le prix et la qualité des services.

e) Qualité du service :

La qualité du service offert sera appréciée au regard des moyens qui seront mis en œuvre pour que chacun puisse bénéficier des prestations prévues (annuaire et service de renseignements) et des engagements pris au regard des indicateurs et obligations de qualité.

f) Prise en compte des besoins des personnes handicapées :

Ce critère sera apprécié au regard de la nature et du prix des services offerts aux personnes handicapées.

3. Deuxième étape : désignation du ou des opérateurs

Au regard des notes attribuées aux candidats et du cadre juridique alors applicable, un ou deux opérateurs sera ou seront susceptibles d'être désignés.

Dans ce but et dans un souci de transparence, les candidats seront informés de la note qu'ils ont obtenue lors de l'étape précédente et de l'option retenue quant au cadre juridique de la désignation.

Si, lors de cette désignation, le cadre législatif actuel reste en vigueur, un seul opérateur sera désigné pour prendre en charge la totalité des prestations de la composante prévue au 2° de l'article L. 35-1. Toutefois, les candidats qui ont fait une offre pour une seule de ces prestations auront la possibilité de proposer à l'administration une candidature conjointe avec un autre candidat. L'information relative au classement des candidats leur permettra de savoir si un tel rapprochement a son utilité.

Ces nouvelles candidatures seront alors notées et comparées à celles portant sur l'ensemble de la composante. La meilleure candidature sera retenue.

Si, lors de la désignation, le cadre législatif actuel est modifié et permet la désignation d'un opérateur pour chacune des prestations, les candidats ayant déposé des offres portant sur l'ensemble de la composante annuaire et renseignements indiqueront, au regard de leur classement pour chacune des prestations, s'ils maintiennent leur candidature.

Les deux candidats ayant obtenu la meilleure note seront alors désignés.

En cas d'égalité des notes affectées à deux ou plusieurs candidats, quelle que soit l'option retenue au regard du cadre législatif, ceux-ci seront départagés de la façon suivante :

CRITÈRES DE SÉLECTION	MODE de notation
a) Prestations de service universel et capacité de l'opérateur à assurer le service.....	Note sur 140
b) Offre tarifaire.....	Note sur 80
c) Coût net du service.....	Note sur 80
Total	300

Le candidat retenu sera celui ayant reçu la meilleure note globale sur 300.

Au cas où le candidat retenu à l'issue de la procédure de sélection déciderait de renoncer à offrir les prestations du service universel, le candidat ayant obtenu la meilleure note suivante, dans l'ordre du classement établi, sera retenu.

Conformément aux dispositions de l'article L. 35-2 du code des postes et des communications électroniques, dans le cas où l'appel à candidatures s'avère infructueux, le ministre chargé des communications électroniques désigne un opérateur capable d'assurer le service en cause sur l'ensemble du territoire national.

Au vu de l'ensemble des candidatures, si l'éventuelle désignation d'un opérateur sur une ou deux des prestations concernées n'apporte aucune amélioration ou garantie supplémentaire par rapport au libre jeu de la concurrence, le ministre chargé des communications électroniques pourra prendre aussi la décision de ne pas désigner d'opérateur pour une ou deux des prestations en cause.

TROISIÈME PHASE

Procédure consultative et désignation par le ministre

Un ou deux cahiers des charges formalisant les droits et obligations du ou des opérateurs désignés sera ou seront mis au point.

Conformément aux dispositions législatives applicables, ce ou ces cahiers des charges sera ou seront soumis pour avis à la Commission supérieure du service public des postes et des communications électroniques (CSSPPCE). Il pourra faire l'objet d'aménagement à la suite de cette consultation.

L'opérateur sera consulté sur le projet de cahier des charges le concernant et, le cas échéant, sur les modifications qui pourraient y être apportées à l'issue de la consultation de la CSSPPCE.

Cet opérateur sera ensuite désigné par arrêté du ministre chargé des communications électroniques.