

Services de coursier

CHAMP D'APPLICATION

Les services de coursier comprennent les services et les coûts liés aux envois nationaux et internationaux de lettres et de colis. Les ressources nécessaires à l'exécution du service (par exemple les véhicules motorisés) ont également été prises en compte dans la détermination des risques.

Codes CPV pertinents : 641XXXXX-X / 9839XXXX-X

RISQUES

DROITS DE L'HOMME : ÉLEVÉ

Dans le secteur des services de coursier, de nombreux abus ont été révélés ces dernières années. Il s'agit notamment de l'exploitation de faux indépendants, d'une charge de travail élevée et de l'emploi irrégulier de mineurs. Les autorités belges ont pris des mesures initiales pour remédier à ces abus, mais les défis restent importants dans le secteur des services de coursier. Le nombre croissant de véhicules de services de coursier sur les routes affecte la santé de la population locale en raison de l'augmentation de la congestion et des embouteillages, de la pollution sonore et de l'augmentation des particules et du CO₂.

ENVIRONNEMENT : RISQUE TRÈS ÉLEVÉ

Le secteur de la vente par correspondance représente une part de plus en plus importante du transport routier. En particulier, le « dernier kilomètre », c'est-à-dire la dernière étape avant qu'un colis ne parvienne au client, est responsable d'une part disproportionnée des émissions de CO₂ et de fines particules. La part du dernier kilomètre représenterait entre 20 et 30 % des émissions de CO₂ d'une ville. Pourtant, les [chiffres](#) montrent que les services de coursier utilisent relativement beaucoup de véhicules zéro émission.

MATURITÉ DU MARCHÉ

CIRCULARITÉ : ÉLEVÉE

Le potentiel de gains environnementaux et climatiques se situe principalement dans la phase d'utilisation des services de coursier. L'abandon des véhicules à combustible fossile au profit de

véhicules électriques ou de vélos (électriques) (cargos) peut réduire considérablement l'impact. Il s'agit d'une pratique déjà assez courante. En outre, de plus en plus de villes appliquent déjà des conditions plus strictes en ce qui concerne le type de moyen de transport autorisé (zones de faible émission et/ou zones entièrement interdites aux voitures), et ces conditions pourraient devenir encore plus strictes dans les années à venir.

ÉCONOMIE SOCIALE : ÉLEVÉE

Il existe un grand nombre d'entreprises de travail adapté qui proposent des services de coursier en Belgique (14 à Bruxelles, 44 en Flandre (chiffres 2023)). Les travailleurs peu qualifiés, les personnes handicapées ou celles qui ont des difficultés à entrer sur le marché du travail sont relativement faciles à employer dans le secteur des services de coursier. Plusieurs entreprises de travail adapté ou entreprises de l'économie circulaire utilisent des services de coursier qui adoptent des pratiques d'inclusion sociale.

CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT DURABLES : MODÉRÉE

Comme indiqué précédemment, les moyens de transport plus durables (voitures électriques, bicyclettes) sont de plus en plus utilisés. Mais cette évolution ne s'applique certainement pas à tous les services de coursier. Malgré l'évolution positive en termes de climat et d'environnement, des défis majeurs subsistent en matière de réduction et de prévention des risques sociaux.

- **Les entreprises individuelles** ont de plus en plus souvent mis en place des politiques de responsabilité sociale ou d'approvisionnement durable, l'objectif principal étant de réduire leur empreinte carbone.
- L'action au niveau sectoriel concerne plusieurs initiatives multipartites. **European Clean Trucking Alliance** est une collaboration entre une trentaine d'entreprises et d'organisations européennes qui se concentrent sur le transport de marchandises zéro émission. Les membres de l'alliance échangent des informations et orientent la politique européenne vers zéro émission.
- Peu de certifications existent spécifiquement pour les services de coursier. **Lean & Green** est un programme de stimulation et de certification destiné aux entreprises du secteur des services logistiques. Il encourage les entreprises à atteindre un niveau de durabilité plus élevé en prenant des mesures qui permettent non seulement de réaliser des économies, mais aussi de réduire l'impact sur l'environnement. Si une entreprise peut démontrer qu'elle est en mesure de réduire ses émissions de CO2 de 20 % en cinq ans, elle peut prétendre au Lean and Green Award. Les organisations qui ont effectivement atteint leur objectif de réduction de 20 % de CO2 reçoivent l'étoile Lean and Green Star comme symbole de la réalisation de leur ambition Lean and Green. Avec Lean and Green, les entreprises montrent qu'elles font des efforts actifs pour rendre leur processus de mobilité plus durable. Le **Logistics Sustainability Index (LSI)** est le premier indice qui évalue la performance de durabilité des activités logistiques d'une entreprise. Cet indice annuel calcule un score de durabilité basé sur un ensemble de critères et d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Le LSI se concentre sur la performance réelle des processus logistiques. **Les systèmes de gestion environnementale tels que EMAS ou ISO 14001** sont accessibles à tous les types d'entreprises, qui peuvent ainsi améliorer leurs performances environnementales et obtenir la certification (ISO) à leur propre rythme. **B Corps** est un pool qui regroupe tous types d'entreprises qui améliorent leurs performances environnementales et sociales. Il n'existe pas d'exigences spécifiques pour obtenir la certification B Corps, mais les entreprises se voient attribuer des points pour les actions positives qui contribuent à l'amélioration des performances environnementales et/ou sociales. **Carbon Trust Standard for Supply Chain** est une organisation qui certifie les

entreprises, y compris les services de coursier, si elles répondent à diverses exigences et normes fixées par Carbon Trust. Les entreprises y parcourent un trajet de réduction systématique de leurs émissions de CO2. On peut également se référer à la [méthode de calcul pour les voitures \(écologiques\)](#).

- Les entreprises se tournent également de plus en plus vers des **agences de notation ESG** externes (CDP, MSCI, Sustainalytics, Ecovadis) pour contrôler leurs propres performances en matière de développement durable et celles de leurs fournisseurs. Si les plateformes numériques répondent au besoin réel du marché, elles se caractérisent souvent par un manque de transparence et ont un coût réel.

POLITIQUE D'ACHAT PLUS DURABLE

Cette section propose un certain nombre de pistes pour parvenir à des pratiques d'achat plus durables. Cette liste n'est pas exhaustive. Dans les critères de sélection, les spécifications techniques, les critères d'attribution et les conditions d'exécution, nous nous limitons à un certain nombre d'exemples (courants). Pour plus d'inspiration, vous pouvez consulter les ressources suivantes :

- ✓ EU Green Public Procurement Criteria voor wegtransport (<https://circabc.europa.eu/ui/group/44278090-3fae-4515-bcc2-44fd57c1d0d1/library/b7a6cda6-f52a-4b86-9cea-3e6ddb69be8e/details>)
- ✓ Le MVI-criteriatool.

UTILISATION DE CERTIFICATS ET DE LABELS

Les labels peuvent être intégrés dans les exigences ou servir de preuve de conformité à certaines exigences. Ceci, à condition que d'autres labels et moyens de preuve équivalents soient acceptés et que les exigences en matière de label se rapportent à des critères liés à l'objet du marché. Les références aux labels peuvent être incluses dans les spécifications techniques ainsi que dans les critères d'attribution et les conditions d'exécution.

La qualité et l'efficacité des étiquettes et des labels font l'objet d'un débat. Des études mettent en évidence d'importantes différences de qualité entre les différentes initiatives et indiquent que des actions supplémentaires sont souvent nécessaires pour atténuer les risques, en particulier dans le cadre du suivi des droits de l'homme (voir également l'encadré au début de la section « Droits de l'homme : une combinaison intelligente de clauses et de critères »). Les certifications et labels énumérés ci-dessous peuvent être mentionnés dans le cadre de la sélection qualitative, des conditions d'exécution, des spécifications techniques et des critères d'attribution. Des labels connus pour ces services sont :

- Lean & Green
- Logistics Sustainability Index (LSI)
- Système de gestion environnementale ISO ou EMAS
- Certification B Corps
- Carbon Trust Standard

Les certifications suivantes s'appliquent aux emballages en papier tels que les enveloppes ou autres les emballages de transport tels que les boîtes :

- Forest Stewardship Council (FSC)
- Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC)

- EU Ecolabel
- Blauer Engel
- Cradle to Cradle certified

ENVIRONNEMENT : CRITÈRES DE SÉLECTION QUALITATIFS

Les critères de sélection ne portent pas sur le contenu de l'offre, mais sur la capacité des (éventuels) soumissionnaires à exécuter le contrat. Les critères de sélection peuvent inclure non seulement la capacité économique et financière du soumissionnaire, mais aussi ses compétences techniques et professionnelles. Cela inclut la possibilité de fixer des critères pour les systèmes de gestion environnementale, mais aussi, par exemple, pour les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (et les systèmes de traçabilité y afférents).

Systèmes de gestion environnementale (source : MVI criteria-tool)

Le soumissionnaire dispose de son propre système de gestion environnementale. Ces systèmes de gestion régissent, au moins, les points suivants :

- *les points de départ de la politique environnementale de l'organisation ;*
- *les mesures concrètes que l'organisation a prises ou prendra pour réduire ou prévenir les incidences des processus d'entreprise liés à l'exécution du contrat sur l'environnement, au moins en ce qui concerne [préciser] ;*
- *la manière dont les aspects environnementaux de l'organisation mentionnés ci-dessus sont contrôlés et réévalués en vue d'une amélioration continue ;*
- *comment se traduit l'attention portée à la sensibilisation et à la compétence du/des collaborateur(s) et du/des fournisseur(s) en ce qui concerne le traitement des aspects environnementaux pertinents pour ce marché ;*
- *la manière dont le respect de la législation environnementale applicable à la (aux) prestation(s) demandée(s) est assuré.*

Moyens de preuve possibles :

- *Certificat ISO 14001, certificat EMAS ou équivalent ;*
- *déclaration selon laquelle la protection de l'environnement (y compris les points d'attention cités plus haut) est un élément structurel des activités de l'entreprise, confirmée par un auditeur indépendant ou un organisme de certification (accrédité) dont l'expertise peut être démontrée ;*
- *ou équivalent.*

ENVIRONNEMENT : SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Les spécifications techniques décrivent les caractéristiques auxquelles le service doit satisfaire. Pour les spécifications techniques on peut utiliser des normes ou des labels, soit pour les spécifications, soit comme preuve que ces spécifications ont été respectées.

Valeurs limites pour les émissions de CO2

La flotte des véhicules utilisés pour l'exécution du contrat doit respecter au moins les seuils tels que formulés dans les seuils d'émission pour les véhicules utilitaires légers propres de la loi du 18 MAI 2022 (ANNEXE VI). - Loi modifiant la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et la loi du 17 juin 2016 relative aux contrats de concession.

À cette fin, le soumissionnaire inclura dans son offre une liste des plaques d'immatriculation et du type de moteur à combustion des voitures.

Compensation des émissions de CO2 (source : MVI-criteriatool)

Le soumissionnaire doit compenser les émissions de CO2 restantes provenant des camionnettes, des camions, du transport aérien et maritime des véhicules à déployer.

Seuls sont acceptés les crédits de CO2 pour lesquels des réductions de CO2 ont été réalisées conformément aux lignes directrices de la méthodologie du MDP.

La compensation des émissions de CO2 consiste à compenser les émissions de gaz à effet de serre (traduites en équivalents CO2) en capturant le CO2 dans les arbres ou en évitant les émissions de CO2 en investissant dans les énergies renouvelables et/ou les économies d'énergie.

Utilisation du vélo pour les trajets jusqu'à 10 km (source : MVI-criteriatool)

Pour la distribution du courrier postal dans les boîtes aux lettres à des distances inférieures à dix kilomètres entre le centre de tri postal et les boîtes aux lettres (« dernier kilomètre »), des vélos (cargos) (électriques) sont utilisés.

Moyens de preuve possibles :

- *Preuve de possession de vélos-cargos (électriques) et déclaration de leur utilisation pour des services de fourniture de moins de dix kilomètres. Ou équivalent.*

CRITÈRES D'ATTRIBUTION

Les critères d'attribution peuvent être utilisés pour encourager l'innovation en matière de développement durable. La législation sur les marchés publics offre de nombreuses possibilités d'inclure des critères qualitatifs (y compris de durabilité) dans la procédure d'attribution, en plus du prix. Une condition importante est que les critères d'attribution doivent toujours être liés à l'objet du marché.

Déploiement d'efforts globaux en matière de durabilité dans le secteur de la logistique

Le soumissionnaire obtiendra une note plus élevée s'il fait des efforts globaux pour rendre le secteur logistique plus durable, par exemple en étant membre d'initiatives multipartites ou de programmes d'incitation tels que les suivants :

- *Lean & Green*
- *Logistics Sustainability Index (LSI)*
- *Certification B Corps*
- *Performances ESG en matière de durabilité*

Collaborations avec l'économie sociale

Plus le soumissionnaire peut démontrer qu'il coopère avec des entreprises de l'économie sociale ou qu'il déploie ses propres efforts en matière de formation ou d'insertion socioprofessionnelle de demandeurs d'emploi peu qualifiés, d'apprentis, de stagiaires ou d'apprenants, de personnes souffrant d'un handicap physique et/ou mental ou de personnes victimes de discriminations, plus il obtiendra une note élevée.

Efforts au niveau des emballages

L'utilisation d'emballages réutilisables et recyclables donne lieu à une note plus élevée.

Les efforts de réduction, de réutilisation, de recyclage, etc. des emballages peuvent donner lieu à des notes plus élevées.

Le soumissionnaire doit indiquer :

- *le pourcentage des emballages réutilisés ;*
- *le pourcentage des emballages recyclés ;*
- *le pourcentage de réduction des emballages*
- *ou quel est le plan d'approche pour réutiliser, recycler, réduire les emballages.*

L'utilisation accrue de carburants renouvelables dans les voitures donne lieu à une note plus élevée (source : MVI-criteriatool).

Si des voitures plus propres que les seuils d'émission fixés pour les véhicules utilitaires légers propres dans la loi du 18 mai 2022 (Loi modifiant la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et la loi du 17 juin 2016 relative aux contrats de concession, ANNEXE VI), cela donnera lieu à une note plus élevée.

Le déploiement du transport à vélo donne lieu à une note plus élevée (source : MVI-criteriatool)

Cette partie obtient une note plus élevée en cas d'utilisation du transport à vélo supérieure à ce qui est prévu dans les spécifications techniques.

Un pourcentage plus élevé de transport à vélo peut être atteint, par exemple, en utilisant un centre de distribution urbain qui utilisent des vélos (cargos).

La fourniture s'entend à partir du dernier point de distribution.

Moyens de preuve possibles :

- Aperçu de la quantité et des données techniques des moyens de transport utilisés pour l'exécution du contrat (y compris des éventuels sous-traitants).
- Ou équivalent.

DROITS DE L'HOMME

Les risques en matière de droits de l'homme dans les services de coursier sont principalement liés au service lui-même (y compris l'éventuelle sous-traitance). Ces risques sont largement couverts par les lignes directrices incluses dans la [circulaire du 10 juillet 2017 \(BS 17/07/17\)](#) relative à la lutte contre le dumping social dans les marchés publics et les contrats de concession, que les acheteurs doivent appliquer dans les cahiers des charges des services de coursier. En 2017, le SPF Chancellerie du Premier ministre a en outre élaboré un guide « [Lutter contre le dumping social dans les marchés publics et les contrats de concession](#) » qui contient des recommandations pour les autorités chargées des achats. En outre, des risques peuvent également exister dans les chaînes d'approvisionnement en biens (par exemple, les véhicules) et les services (par exemple, la maintenance) nécessaires à la fourniture des services achetés. Les critères d'attribution ci-dessous concernent cette dernière forme de risque.

Critères d'attribution	
Le soumissionnaire peut démontrer qu'il comprend les risques liés aux droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement des biens et services achetés et utilisés pour la fourniture des services achetés.	La chaîne de valeur comprend la chaîne de sous-traitance, mais aussi, par exemple, la chaîne d'approvisionnement des produits (par exemple, les véhicules) et en services (par exemple, la maintenance) nécessaires à la fourniture des services achetés. Le soumissionnaire doit soumettre un rapport écrit succinct (2 pages maximum) décrivant au moins trois risques concrets. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous référer aux rapports existants (par exemple, sur le site web de l'entreprise ou un rapport de durabilité).
Le soumissionnaire peut démontrer que des mesures sont déjà prises pour limiter les risques liés aux droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement des biens et services achetés et utilisés pour la fourniture des services achetés.	Actions possibles (cette liste n'est pas exhaustive) <ul style="list-style-type: none">✓ Dialogue ou collaboration avec les fournisseurs concernant les risques liés aux droits de l'homme dans la chaîne d'approvisionnement des biens ou services achetés ;✓ Formation des travailleurs (par exemple sur les achats (socialement) durables) ;✓ Participation à des initiatives sectorielles ou multipartites axées sur les chaînes de valeur durables ;

RAPPORTAGE INTERMÉDIAIRE ET KPI

Le pouvoir adjudicateur souligne que les efforts environnementaux et sociaux mentionnés dans l'appel d'offres exigeront des efforts de la part du soumissionnaire, mais lui donneront également un avantage économique par rapport aux autres soumissionnaires. Ces efforts énoncés dans le devis doivent également être mis en pratique au cours de l'exécution du marché.

Le soumissionnaire se déclarera donc prêt à discuter et à prendre des mesures correctives pour tous les indicateurs critiques de performance (KPI) ci-dessous basés sur les aspects environnementaux et sociaux [à définir plus en détail] chaque année avec le pouvoir adjudicateur.

Exemples :

- Déploiement d'**efforts globaux en matière de durabilité** dans le secteur de la logistique, comme prévu dans l'offre
- **Efforts en matière de climat** : utilisation de méthodologies certifiées pour le calcul du CO2 et obtention de certificats comme prévu dans l'offre
- Mise en œuvre des systèmes **de gestion environnementale** prévus dans l'offre
- Utilisation de **véhicules et de vélos propres** comme mentionné dans l'offre
- Suivi des efforts de réduction, de réutilisation et de recyclage des **emballages**, comme mentionné dans l'offre
- **Économie sociale** : collaboration avec l'économie sociale telle qu'elle est prévue dans l'offre.
- Suivi des **questions relatives aux droits de l'homme** comme prévu dans le cahier des charges et dans l'offre.