

# **INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

## **CAHIER DES CHARGES N° 2025/POST/CONS/01 Procédure ouverte avec publicité européenne**

concernant

L'EXÉCUTION D'UNE ÉTUDE PORTANT SUR L'UTILISATEUR FINAL DE SERVICES POSTAUX

Personne de contact : Özhan Zurel, premier conseiller  
(tél. 02 226 87 25, e-mail : ozhan.zurel@bipt.be)

# TABLE DES MATIÈRES

1.	Dispositions générales .....	4
1.1.	DÉROGATIONS .....	4
1.2.	OBJET ET NATURE DU MARCHÉ .....	4
1.3.	DURÉE DU MARCHÉ .....	4
1.4.	POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	4
1.5.	DOCUMENT UNIQUE DE MARCHÉ EUROPÉEN (DUME) .....	4
1.6.	DROIT ET MODE D'INTRODUCTION DES OFFRES .....	5
1.7.	SERVICE DIRIGEANT – FONCTIONNAIRE DIRIGEANT .....	5
1.8.	DESCRIPTION DES FOURNITURES À LIVRER/SERVICES À PRESTER .....	6
1.9.	DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ.....	6
	Législation .....	6
	Documents du marché .....	6
1.10.	OFFRES.....	6
	Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre .....	7
1.11.	PRIX.....	7
1.12.	CLAUSES DE RÉEXAMEN DU MARCHÉ .....	7
	Fournitures ou services complémentaires.....	7
	Événements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur.....	7
	Révision des prix .....	7
1.13.	RESPONSABILITÉ DE L'ATTRIBUTAIRE.....	8
1.14.	MOTIFS D'EXCLUSION DES SOUMISSIONNAIRES .....	8
1.15.	CRITÈRES DE SÉLECTION .....	9
	Premier critère .....	9
	Deuxième critère.....	9
1.16.	CRITÈRES D'ATTRIBUTION.....	10
	Liste des critères d'attribution.....	10
	Critère tarifaire (60 %) .....	10
	Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau (20 %) .....	10
	Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau (20 %) .....	11
1.17.	ATTRIBUTION DU MARCHÉ .....	12
1.18.	CAUTIONNEMENT.....	12
1.19.	RÉCEPTION DES FOURNITURES LIVRÉES/SERVICES EXÉCUTÉS.....	12
1.20.	EXÉCUTION DES PRESTATIONS .....	12
1.21.	LIEUX OÙ LES PRESTATIONS DOIVENT ÊTRE EXÉCUTÉES ET FORMALITÉS .....	13
	Lieux où les prestations doivent être exécutées.....	13
	Évaluation des prestations exécutées .....	13

1.22.	FACTURATION ET PAIEMENT .....	13
	Facturation électronique .....	14
1.23.	ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR L'ATTRIBUTAIRE .....	14
1.24.	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	14
1.25.	CONFIDENTIALITÉ.....	15
1.26.	PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	15
1.27.	EMPLOI DES LANGUES .....	18
1.28.	LITIGES.....	18
2.	Formulaire d'offre.....	19
3.	Descriptif de la mission .....	23
3.1.	DESCRIPTION GÉNÉRALE.....	23
3.2.	OBJECTIF DE L'ÉTUDE .....	23
3.3.	CONTENU POUR L'ÉTUDE SUR LE TERRAIN DU VOLET QUALITATIF.....	24
3.4.	CONTENU POUR L'ÉTUDE SUR LE TERRAIN DU VOLET QUANTITATIF.....	25
3.5.	CONTENU DU RAPPORT DE PUBLICATION .....	27
3.6.	DÉLAIS D'EXÉCUTION.....	28

# 1. Dispositions générales

## 1.1. Dérogations

En complément de l'article 18 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, l'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve spécifique concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution du présent marché.

Par dérogation à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal précité du 14 janvier 2013, le pouvoir adjudicateur peut acquérir les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

## 1.2. Objet et nature du marché

Le présent marché porte sur la désignation d'un candidat en vue de l'exécution pour le compte de l'IBPT d'une étude portant sur l'utilisateur final de services postaux.

Le présent marché comporte un seul lot, n'autorise aucune variante et ne comprend pas d'options.

La procédure choisie est celle de la procédure ouverte avec publicité européenne, conformément à l'article 36 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Il s'agit d'un marché à prix forfaitaire global (arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, art. 2).

## 1.3. Durée du marché

Le marché prend cours le troisième jour calendrier qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de la conclusion du marché et dure jusqu'au moment où le marché est complètement exécuté, conformément aux prescriptions techniques du présent marché telles que détaillées au point 3 (Descriptif de la mission).

## 1.4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

Le pouvoir adjudicateur est l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), représenté par Bernardo Herman, membre du Conseil, qui a été mandaté à cet effet par le Conseil.

Toutes les informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être demandées à monsieur Özhan Zurel, premier conseiller (tél. : +32 2 226 87 25 ; e-mail: ozhan.zurel@bipt.be).

Les réponses aux questions de contenu d'un candidat prestataire de services donné seront communiquées à tous les candidats.

## 1.5. Document unique de marché européen (DUME)

Lors du dépôt de son offre, le soumissionnaire produit le DUME selon le modèle qui peut être téléchargé via le lien suivant : <https://uea.publicprocurement.be>

En ce qui concerne la partie IV du DUME relative aux critères de sélection, le pouvoir adjudicateur décide de limiter les informations à compléter à la seule question de savoir si l'opérateur économique remplit les critères de sélection requis, conformément à la section « Indication globale pour tous les critères de sélection ». Cette seule section doit alors être complétée.

Le soumissionnaire ne peut pas se trouver dans un des cas d'exclusion visés aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016, conformément à l'article 39 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Les motifs d'exclusion obligatoires s'appliquent également dans le chef des membres de l'organe administratif, de gestion ou de surveillance du soumissionnaire ou des personnes qui détiennent un pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle en leur sein.

Le soumissionnaire doit également ajouter une liste nominative des membres de l'organe administratif, de gestion ou de surveillance du soumissionnaire ou des personnes qui détiennent un pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle en leur sein (et ce, étant donné que les motifs d'exclusion obligatoires s'appliquent également dans le chef de ces personnes).

Le pouvoir adjudicateur vérifiera la réalité des informations auprès du soumissionnaire le mieux classé à l'issue de l'examen des critères d'attribution.

## **1.6. Droit et mode d'introduction des offres**

Chacun des soumissionnaires ne peut introduire qu'une seule offre pour le présent marché. Chaque participant à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire. Chaque participant à un groupement sans personnalité juridique doit désigner la personne qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation de moyens électroniques sous peine de nullité de l'offre.

Il est renoncé, conformément à l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, à exiger une signature électronique qualifiée pour le dépôt d'une offre. Le pouvoir adjudicateur contrôle la signature électronique utilisée ainsi que sa qualité.

Les offres doivent être en possession du pouvoir adjudicateur au plus tard le 09/01/2025 à 14h00.

La communication et l'échange d'informations entre le pouvoir adjudicateur et les opérateurs économiques, y compris la transmission et la réception électronique des offres, doivent, à tous les stades de la procédure de passation, être réalisés par des moyens de communications électroniques.

Les offres électroniques doivent être envoyées via la plateforme e-Procurement, [Suppliers - Comment soumettre une offre/demande de participation](#), qui garantit le respect des conditions fixées à l'article 14, §§ 6-7, de la loi du 17 juin 2016.

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur le fait que l'envoi d'une offre par e-mail ne satisfait pas aux conditions définies à l'article 14, §§ 6-7, de la loi du 17 juin 2016. En introduisant son offre par des moyens électroniques, le soumissionnaire accepte que les données qui découlent du fonctionnement du système de réception de son offre soient enregistrées.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site [Help Center e-Procurement - eProc Knowledge Portal \(service-now.com\)](#) ou via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-Procurement +32 (0)2 740 80 00.

Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

La modification ou le retrait d'une offre déjà introduite doit respecter les conditions de l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

## **1.7. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant**

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour la surveillance et le contrôle du marché.

Le fonctionnaire dirigeant (qui sera un fonctionnaire du pouvoir adjudicateur) sera désigné dans la notification d'attribution du marché. Les limites de sa compétence y seront indiquées.

## **1.8. Description des fournitures à livrer/services à prester**

Une description plus détaillée des fournitures à livrer/services à prester est donnée au point 3 du présent cahier des charges (Descriptif de la mission).

## **1.9. Documents régissant le marché**

### *Législation*

- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;
- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;
- Toutes les modifications aux lois et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de la publication de l'avis de marché au Bulletin des Adjudications.

### *Documents du marché*

- Le présent cahier des charges n° 2025/POST/CONS/01 ainsi que ses annexes ;
- L'offre approuvée de l'attributaire et ses annexes éventuelles ;
- Les avis ou avis rectificatifs de marché publiés dans le Journal officiel de l'Union européenne ou dans le Bulletin des Adjudications concernant le présent marché font partie intégrante du présent cahier des charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de la rédaction de son offre.
- Le DUME.

## **1.10. Offres**

### *Données à mentionner dans l'offre*

Il est exigé du soumissionnaire d'utiliser le formulaire joint au point 2 (Formulaire d'offre).

À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire, conformément à l'article 77 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais, au choix du soumissionnaire, ce choix conditionnant les relations officielles entre les parties.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à l'offre.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle information est confidentielle et/ou se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut donc pas être divulguée par le pouvoir adjudicateur.

Le formulaire d'offre joint au cahier des charges est impérativement présenté en préambule de l'offre.

Tous les montants de l'offre doivent être exprimés en toutes lettres dans le formulaire d'offre. De plus, l'IBPT exige que ces mêmes montants soient également indiqués en chiffres.

En outre, l'IBPT demande que le pourcentage de TVA applicable et les montants calculés après l'application de celui-ci soient également inscrits dans le formulaire d'offre.

### ***Durée de validité de l'offre***

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

### ***Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre***

Les soumissionnaires joignent à leur offre :

- Tous les documents demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution ;
- Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s) ;
- Une attestation sur l'honneur dans laquelle ils déclarent être indépendants de toute personne physique ou morale soumise au contrôle de l'Institut, conformément à l'article 16 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

## **1.11. Prix**

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent obligatoirement être libellés en euros.

Le présent marché est un marché à prix forfaitaire global.

L'attributaire est censé avoir inclus dans ses prix, unitaires ou forfaitaires, tous les frais possibles grevant les services demandés, ces prix étant également indiqués TVA comprise.

## **1.12. Clauses de réexamen du marché**

Une modification du marché pourra être apportée sans nouvelle procédure de passation de marché dans les cas suivants.

### ***Fournitures ou services complémentaires***

Lorsque des fournitures ou services complémentaires sont devenus nécessaires et ne figuraient pas dans le marché initial, le pouvoir adjudicateur peut, sans organiser de nouvelle procédure d'attribution, apporter une ou plusieurs modifications au présent marché, sans en changer la nature globale, dans les cas suivants :

- Une pandémie se déclare ;
- Le cadre réglementaire postal (belge ou européen) est modifié ;
- La structure du marché postal belge est modifiée.

### ***Événements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur***

Le pouvoir adjudicateur peut apporter, sans nouvelle procédure de passation, une modification au présent marché, sans en modifier la nature globale, lorsque surviennent des événements imprévisibles dans son chef au moment de la rédaction du présent cahier des charges.

### ***Révision des prix***

Pour le présent marché, une révision des prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires et des charges sociales des collaborateurs du prestataire de services.

Cette révision des prix est applicable tant en moins qu'en plus et peut être appliquée à l'initiative du pouvoir adjudicateur et de l'attributaire.

En cas de demande de révision des prix, cette dernière ne sera déclarée recevable que si les justificatifs du comité paritaire compétent du prestataire de services ont été joints à la demande de révision des prix.

Il ne peut être appliqué qu'une révision des prix par an lors de chaque anniversaire de la conclusion du marché.

Pour le calcul de la révision des prix, la formule suivante est d'application :

$$P = \frac{Po \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]}{S}$$

Les lettres minuscules se rapportent aux données valables à la date d'application de la révision des prix.

Les lettres majuscules se rapportent aux données valables 10 jours avant l'ouverture des offres.

P = prix révisé ;

Po = prix de l'offre ;

S et s = coûts salariaux (charges sociales incluses), où S représente les coûts au moment de l'attribution et s les coûts au moment de la révision ;

F = partie non révisable comprenant les frais fixes et les bénéfices, étant fixée à 0,20.

La révision des prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix à exécuter à la suite de la demande de révision des prix atteint au moins 3 % par rapport au prix mentionné dans l'offre (pour la première révision des prix) ou par rapport au dernier prix révisé accepté ou imposé (à partir de la deuxième révision des prix).

### **1.13. Responsabilité de l'attributaire**

L'attributaire s'engage à prêter les services couverts par le présent cahier des charges avec la plus grande diligence et en conformité avec le plus haut degré de professionnalisme.

L'attributaire assume la pleine responsabilité des erreurs et manquements survenus dans les services fournis quant à ce standard de qualité professionnelle, en particulier dans les pièces déposées par lui en exécution du marché. Sont notamment visées les analyses qu'il réalise et les conclusions qu'il tire sur la base de ses analyses.

Par ailleurs, l'attributaire garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance de l'attributaire.

### **1.14. Motifs d'exclusion des soumissionnaires**

Les articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 seront strictement appliqués à tous les soumissionnaires. Sera donc exclu tout soumissionnaire se trouvant dans une des causes d'exclusion obligatoire ou facultative légalement prévue.

En déposant son offre, accompagnée du Document unique de marché européen (DUME), le soumissionnaire déclare ce qui suit :

- il ne se trouve pas dans l'un des cas d'exclusion prévus par la loi.
- il remplit les critères de sélection fixés par le pouvoir adjudicateur pour le présent marché.

Pour les soumissionnaires belges, le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les attestations disponibles visées aux articles 68 et 69 via Telemarc.

En ce qui concerne les motifs d'exclusion obligatoires énumérés à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016, il est demandé au soumissionnaire belge de joindre un extrait du casier judiciaire conforme au modèle particulier 596.1 - 32 : marchés publics, datant de 6 mois maximum à la date limite de réception des offres, prouvant que le soumissionnaire ne se trouve pas dans l'un des motifs d'exclusion énumérés.

Le pouvoir adjudicateur n'étant pas en mesure de demander lui-même les attestations disponibles visées aux articles 68 et 69 de la loi du 17 juin 2016, les soumissionnaires étrangers sont priés de les joindre à l'offre.

En ce qui concerne les motifs d'exclusion obligatoires visés à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016, les soumissionnaires étrangers sont priés de joindre un extrait du casier judiciaire datant de 6 mois maximum ou valide selon la législation du pays d'origine à la date limite de réception des offres.

Lorsque le pays concerné ne délivre pas de tels documents ou certificats ou lorsque ceux-ci ne fournissent pas les preuves nécessaires pour tous les motifs d'exclusion, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où un tel serment n'est pas prévu, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant l'autorité judiciaire ou administrative compétente, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou du pays dans lequel l'opérateur économique est établi.

## **1.15. Critères de sélection**

### **Premier critère**

Le soumissionnaire doit disposer d'un nombre suffisant de collaborateurs disposant de la compétence nécessaire pour pouvoir exécuter correctement le marché.

Le soumissionnaire joint donc à son offre une liste des collaborateurs qui seront impliqués dans la réalisation du marché. Dans ce document, le soumissionnaire mentionne les diplômes obtenus par ces collaborateurs, ainsi que leurs qualifications professionnelles et leur expérience.

Le soumissionnaire pour l'étude

- doit disposer d'experts spécialisés dans le domaine des études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau<sup>1</sup> :
  - au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine des études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau et
  - au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans le domaine des études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau.
- doit disposer d'experts spécialisés dans le domaine des études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau :
  - au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine des études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau et
  - au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans le domaine des études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau.

### **Deuxième critère**

Le soumissionnaire pour l'étude

- doit au moins disposer d'une référence pour les services exécutés au cours des trois dernières années en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau.
- doit au moins disposer d'une référence pour les services exécutés au cours des trois dernières années en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau.

Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations pertinentes effectuées au cours des 5 dernières années calendrier, avec mention du montant, de la méthodologie utilisée, des collaborateurs concernés, de la date et des destinataires publics ou

---

<sup>1</sup> Les industries de réseau sont des branches économiques dont l'activité consiste à assurer le déplacement de personnes, de biens ou d'informations sur un réseau physique. Le réseau en lui-même occupe une place centrale dans ces activités, et il peut s'agir d'un réseau de transport (routes, voies ferrées, etc.), d'un réseau d'information (poste, téléphone) ou d'un réseau d'utilité publique (électricité, gaz, eau).

privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services. Pour ce critère, l'on utilise un maximum de 10 réalisations.

Le soumissionnaire déclarera en outre qu'il n'a pas fourni de services similaires pour le compte d'un opérateur postal régulé par l'IBPT au cours de l'année précédente.

## **1.16. Critères d'attribution**

Conformément à l'article 81 de la loi du 17 juin 2016, le pouvoir adjudicateur fait le choix de se fonder sur la détermination de l'offre économiquement la plus avantageuse sur la base du meilleur rapport qualité/prix qui est évalué sur la base du prix ou du coût ainsi que des critères comprenant des aspects qualitatifs, environnementaux et/ou sociaux liés à l'objet du marché public concerné

### **Liste des critères d'attribution**

Les critères d'attribution suivants ont été choisis pour le présent marché :

1. Critère tarifaire : prix total du marché (60 %)
2. Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau (20 %)
3. Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau (20 %)

L'évaluation de ces critères d'attribution se fait comme précisé ci-dessous.

### **Critère tarifaire (60 %)**

Le critère tarifaire sera évalué sur la base du prix forfaitaire global pour la réalisation de la mission (voir le chapitre 3 « Descriptif de la mission »).

Le soumissionnaire doit compléter le formulaire d'offre avec le prix demandé pour chacune des parties mentionnées dans les prescriptions techniques.

Le soumissionnaire qui remet le prix forfaitaire global le plus bas obtient 60 points. Le nombre de points obtenus par les autres soumissionnaires est calculé sur la base de la formule suivante :

$$\text{Points} = 60 - (60 \times \frac{P_x - P_1}{P_1})$$

où :

- $P$  est le prix qui correspond à la somme du prix forfaitaire global de l'offre pour la réalisation du marché ;
- $P_x$  représente le prix du soumissionnaire étudié ;
- $P_1$  représente le prix attribué au soumissionnaire ayant le prix le plus bas.

Lorsque le nombre de points est négatif, le soumissionnaire ne reçoit pas de points.

### **Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau (20 %)**

Les critères de sélection visent expressément l'expérience en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau. Si un soumissionnaire peut démontrer une expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau, il recevra alors des points supplémentaires.

Le soumissionnaire comptant le plus grand nombre de réalisations en la matière reçoit 20 points. Pour ce critère, l'on utilise un maximum de 10 réalisations. Le nombre de points obtenus par les autres soumissionnaires est calculé sur la base de la formule suivante :

$$\text{Points} = 20 - (20 \times \frac{N_1 - N_x}{N_1})$$

où :

- $N$  représente le nombre de réalisations concernant l'expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau ;
- $N_x$  représente le nombre de réalisations du soumissionnaire étudié en termes d'expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau ;
- $N_i$  représente le nombre de réalisations du soumissionnaire avec le plus de réalisations concernant l'expérience pertinente en matière d'études consommateurs qualitatives dans les industries de réseau.

Lorsque le nombre de points est négatif, le soumissionnaire ne reçoit pas de points.

Dans son offre, le soumissionnaire doit à cet effet détailler son expérience en énumérant les références (date, adjudicateur et description de la mission, éventuellement certificats de bonne fin) de marchés similaires qu'il a exécutés. Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations, en mentionnant le montant, la date et les destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

***Critère qualitatif : expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau (20 %)***

Les critères de sélection visent expressément l'expérience en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau. Si un soumissionnaire peut démontrer une expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau, il recevra alors des points supplémentaires.

Le soumissionnaire comptant le plus grand nombre de réalisations en la matière reçoit 20 points. Pour ce critère, l'on utilise un maximum de 10 réalisations. Le nombre de points obtenus par les autres soumissionnaires est calculé sur la base de la formule suivante :

$$\text{Points} = 20 - (20 \times \frac{N_1 - N_x}{N_1})$$

où :

- $N$  représente le nombre de réalisations concernant l'expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau ;
- $N_x$  représente le nombre de réalisations du soumissionnaire étudié en termes d'expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau ;
- $N_i$  représente le nombre de réalisations du soumissionnaire avec le plus de réalisations concernant l'expérience pertinente en matière d'études consommateurs quantitatives dans les industries de réseau.

Lorsque le nombre de points est négatif, le soumissionnaire ne reçoit pas de points.

Dans son offre, le soumissionnaire doit à cet effet détailler son expérience en énumérant les références (date, adjudicateur et description de la mission, éventuellement certificats de bonne fin) de marchés similaires qu'il a exécutés. Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations, en mentionnant le montant, la date et les destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

## Cotation finale

Les scores des différents critères d'attribution seront additionnés afin de déterminer la cotation finale.

Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée, une fois que le pouvoir adjudicateur aura vérifié, à l'égard de ce soumissionnaire, l'exactitude de la déclaration implicite sur l'honneur et à condition que le contrôle ait démontré que la déclaration implicite sur l'honneur correspond à la réalité.

### **1.17. Attribution du marché**

Après avoir vérifié la régularité des offres et confronté les offres aux critères de sélection et d'attribution décrits dans le présent cahier des charges, le pouvoir adjudicateur attribuera le marché à l'offre économiquement la plus avantageuse, après application des mécanismes de négociations si la procédure choisie le permet et s'il y échet.

### **1.18. Cautionnement**

Les articles 25 à 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics sont d'application stricte en ce qui concerne le cautionnement du présent marché.

Pour des raisons pratiques, il est recommandé d'utiliser la Caisse des Dépôts et Consignations exclusivement via l'application en ligne E-DEPO. Pour plus d'informations, voir <https://finances.belgium.be/fr/pai>.

### **1.19. Réception des fournitures livrées/services exécutés**

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un représentant du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée à l'attributaire au moment où débutera l'exécution de la mission.

Un procès-verbal de clôture du marché sera dressé lorsque toutes les fournitures et tous les services requis dans le présent cahier des charges auront été complétés.

La facturation finale ne pourra jamais intervenir avant la notification par le pouvoir adjudicateur de ce procès-verbal de clôture.

### **1.20. Exécution des prestations**

Les prestations seront exécutées conformément au planning indiqué dans la partie technique du cahier des charges à compter de la date qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de l'attribution du marché jusqu'à ce que l'IBPT estime que l'exécution du marché est complète.

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les 8 conventions de base de l'OIT, en particulier :

1. L'interdiction du travail forcé (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et n° 105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. Le droit à la liberté syndicale (convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. Le droit d'organisation et de négociation collective (convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. L'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951, et n° 111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. L'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n° 138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

En vertu de l'article 44, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le non-respect de cet engagement sera considéré comme une non-exécution du marché suivant les prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure de l'attributaire, et pourra, en vertu de l'article 47, § 2, 1<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application des mesures d'office, en particulier à la résiliation unilatérale du marché.

Pour le surplus, l'arrêté royal du 14 janvier 2013 est d'application stricte.

## **1.21. Lieux où les prestations doivent être exécutées et formalités**

### *Lieux où les prestations doivent être exécutées*

Les prestations seront exécutées à l'adresse suivante :

- dans les bureaux de l'attributaire ;
- sur site, lorsque cela s'avère nécessaire dans le cadre d'entretiens individuels ou de groupes de discussion ;
- dans les bureaux de l'IBPT – Bâtiment Ellipse C, Boulevard Roi Albert II 32 bte 10 à 1000 Bruxelles.

### *Évaluation des prestations exécutées*

Si, pendant l'exécution des prestations, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'attributaire par un message e-mail ou tout autre moyen de communication.

L'attributaire est tenu de recommencer les prestations exécutées de manière non conforme sans que cela puisse être considéré comme une modification du marché.

## **1.22. Facturation et paiement**

L'attributaire peut envoyer deux factures intermédiaires (pour les phases 4 et 10 ; voir la section 3.6), chacune pour 25 % du prix total, à l'adresse suivante :

IBPT  
À l'attention de Bernardo Herman  
Bâtiment Ellipse C,  
Boulevard du Roi Albert II, 32 bte 10  
1000 Bruxelles  
Numéro de TVA BE-0243405860

Après exécution de l'ensemble du marché et réception du procès-verbal de clôture, l'attributaire envoie la facture avec le solde à l'adresse suivante :

IBPT  
À l'attention de Bernardo Herman  
Bâtiment Ellipse C,  
Boulevard du Roi Albert II, 32 bte 10  
1000 Bruxelles  
Numéro de TVA BE-0243405860

### **Facturation électronique**

Conformément à l'arrêté royal du 9 mars 2022 (M.B. 31 mars 2022), l'attributaire est tenu de travailler via une facturation électronique (voir à cet effet les normes européennes EN16931-1:2017 et CEN/TS 16931-2:2017) en ce qui concerne les marchés publics et les contrats de concession dont la valeur estimée est égale ou supérieure à 3 000 EUR hors TVA.

Toutes les factures doivent être soumises via le système de facturation électronique ou de e-voicing.

Il s'agit d'une facture électronique dans un format XML structuré, soumise via le cadre d'accord européen Peppol. Cela peut se faire via la plateforme Mercurius, entre autres.

Les factures soumises dans un autre format ou d'une autre manière ne seront PAS acceptées.

Seules les prestations exécutées de manière correcte pourront être facturées.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et en notifier le résultat à l'attributaire.

Le paiement du montant dû à l'attributaire doit intervenir dans un délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à 30 jours. Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

La facture doit être libellée en euros.

### **1.23. Engagements particuliers pour l'attributaire**

Tous les résultats et rapports établis par l'attributaire lors de l'exécution de ce marché sont la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers qu'avec l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur.

L'attributaire s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation de la mission. Les remplaçants doivent être reconnus par le pouvoir adjudicateur.

L'attributaire s'engage à ne pas remplacer les membres de l'équipe d'analyse proposée durant l'exécution du marché, sauf en cas de force majeure (maladie, démission et autres), auquel cas les membres seraient remplacés, avec l'accord des responsables du projet de l'IBPT, par des personnes disposant de la même expérience et de la même connaissance de la matière, ce qui ne peut cependant pas entraîner la prolongation de la durée du marché ni faire augmenter le temps de réponse de l'attributaire.

### **1.24. Droits de propriété intellectuelle**

Toute indemnité pour la cession ou la concession de droits de propriété intellectuelle sur les résultats du marché que le soumissionnaire a l'intention de demander doit être incluse dans le prix de l'offre. L'utilisation des résultats du marché ne peut donner lieu à des paiements périodiques.

Dans l'offre, le soumissionnaire doit indiquer sur quels produits et/ou méthodes les droits intellectuels reposent, et si de tels droits peuvent justifier des restrictions d'utilisation des résultats du marché (notamment les documents produits et la méthodologie enseignée).

Sauf disposition contraire dans le cahier des charges, les articles 19 à 23 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité sont d'application stricte. Dans ce cas, une licence d'exploitation est accordée gratuitement à l'adjudicateur pour toute la durée des droits intellectuels concernés et pour le monde entier. Les modes d'exploitation visés à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, alinéa 5, comprennent tous les modes d'exploitation existants, y compris, mais sans s'y limiter, le droit de reproduction (en un nombre illimité d'exemplaires, sur n'importe quel support), de traduction (dans toutes les

langués), d'adaptation, de modification, d'utilisation (secondaire et dérivée), de distribution, de prêt, de location et de communication au public par tout moyen de communication, y compris la communication par câble, satellite, ondes radio, Internet et réseaux informatiques, en tout ou en partie, sous quelque forme et à quelque fin que ce soit.

## **1.25. Confidentialité**

L'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. L'attributaire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

Par ailleurs, et sans préjudice des autres obligations qui incombent légalement à l'attributaire, il est rappelé qu'en vertu de l'article 17, § 2, alinéa 4, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT, « les experts sont tenus au secret professionnel pendant et après la fin de leur mission. Ils ne peuvent communiquer à des tiers les informations confidentielles dont ils ont connaissance dans le cadre de l'exercice de leur mission, hormis les exceptions prévues par la loi. La violation de cette obligation entraîne la fin immédiate de la mission. »

Par conséquent, il est du devoir de l'attributaire de vérifier systématiquement la confidentialité des informations reçues dans le cadre de l'exécution de ses missions et de transmettre les preuves écrites de cette vérification à l'IBPT.

À cette fin, l'attributaire tient compte des obligations de l'IBPT, notamment en vertu de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration et de la loi du 4 mai 2016 relative à la réutilisation des informations du secteur public.

Par conséquent, chaque fois que l'attributaire reçoit des informations confidentielles d'un tiers dans le cadre de l'exécution de ses missions, il en demande systématiquement une version non confidentielle qu'il transmet immédiatement à l'IBPT dès réception.

Lorsque l'objet du marché est la préparation d'un document destiné à être publié, quel que soit le moment de la publication, en tout ou en partie, quels que soient la forme et les moyens (électroniques ou autres), l'attributaire transmet une version non confidentielle de ce document en même temps que la version confidentielle définitive. La version finale contient un marquage clair et détaillé des parties confidentielles (par exemple en utilisant des marques de couleur ou en les plaçant entre crochets) qui sont soit omises, soit remplacées par « contenu non confidentiel ».

Aux fins de la présente clause, il doit être convenu que l'on entend par « Contenu non confidentiel » toute version résumée, adaptée, agrégée ou autrement généralisée d'un contenu confidentiel qui permet d'omettre les éléments confidentiels de ce contenu sans être moins utile à la compréhension générale (bien que moins détaillée) du document dans son ensemble.

## **1.26. Protection des données à caractère personnel**

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable du traitement » et « sous-traitant », ainsi que tous les autres termes dans la présente clause qui sont définis dans l'article 4 du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données, ci-après « RGPD ») ont la signification mentionnée dans ce règlement.

Tant le pouvoir adjudicateur que l'attributaire du présent marché se conformeront à tout moment à toutes les lois en vigueur relatives à la protection des données y compris, sans limitation, le règlement général sur la protection des données.

Lorsque l'attributaire assure le traitement des données à caractère personnel pour le compte du pouvoir adjudicateur dans le cadre du présent marché, l'attributaire se conformera à ses obligations en vertu de la présente clause. Dans le cas d'un tel traitement, le pouvoir adjudicateur sera qualifié de responsable du traitement et l'attributaire sera qualifié de sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données. Le pouvoir adjudicateur et l'attributaire concluent un contrat de sous-traitance au sens de l'article 28.3 du RGPD.

Le pouvoir adjudicateur déterminera la nature et les fins auxquelles ainsi que la manière dont les données à caractère personnel seront traitées par l'attributaire, ainsi que le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées. Les parties reconnaissent que le traitement des données à caractère personnel, dans le cadre de ce marché, concerne la sélection des (candidats-)participants et les contacts avec ces derniers afin de pouvoir garantir la représentativité et la distribution statistiques. Exemples de telles données : classe de revenus, âge, sexe, région...

Concernant le traitement des données à caractère personnel dans le contexte du présent marché, l'attributaire accepte ce qui suit :

- a) L'attributaire traitera uniquement les données à caractère personnel comme permis par le présent marché et seulement conformément aux instructions écrites du pouvoir adjudicateur.

Si l'attributaire est requis de traiter les données à caractère personnel en vertu de la législation applicable relative à la protection des données, il informera le pouvoir adjudicateur de telles exigences légales avant le traitement, sauf si la législation applicable relative à la protection des données interdit une telle fourniture d'informations pour un motif d'intérêt public important.

- b) L'attributaire limitera l'accès à et l'utilisation des données à caractère personnel au personnel nécessaire pour se conformer à ses obligations en vertu du présent marché, de la législation applicable, ou suivant d'autres directives formulées par le pouvoir adjudicateur. L'attributaire veillera à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel respectent des obligations de confidentialité tout aussi contraignantes que celles énoncées à l'article 1.25 du présent cahier des charges.
- c) L'attributaire adoptera, mettra en œuvre et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées concernant les risques inhérents au traitement et à la nature des données à caractère personnel, et ce, afin d'éviter la destruction fortuite ou illicite, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès aux données à caractère personnel.
- d) L'attributaire ne transférera aucune donnée à caractère personnel à un pays tiers hors de l'Espace économique européen ou à une organisation internationale, sauf si cela est permis par la législation applicable relative à la protection des données, et, dans tous les cas :
  - i) il obtiendra l'autorisation préalable du pouvoir adjudicateur avant d'entreprendre un tel transfert ;
  - ii) il se conformera à tout moment aux instructions du pouvoir adjudicateur concernant un tel transfert ; et
  - iii) il instaurera toutes les garanties légales requises par le pouvoir adjudicateur.
- e) L'attributaire ne recourra à aucun autre sous-traitant sans l'autorisation écrite préalable du pouvoir adjudicateur. Si l'attributaire recourt à un autre sous-traitant pour des activités de traitement spécifiques pour le compte du pouvoir adjudicateur, l'attributaire veillera à ce que le sous-traitant se conforme aux obligations reprises dans la présente clause. L'attributaire restera responsable envers le pouvoir adjudicateur du respect de ces obligations par le sous-traitant.

- f) L'attributaire avertira le pouvoir adjudicateur par écrit, sauf dans la mesure interdite par le droit applicable, le plus tôt possible après être au courant de toute violation du présent article ou de toute législation applicable relative à la protection des données, dans tous les cas dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures après la survenance d'un tel événement.

L'attributaire prendra toutes les mesures nécessaires pour l'étudier et empêcher sa récurrence.

Le pouvoir adjudicateur déterminera, à sa seule discrétion (conformément à la législation applicable relative à la protection des données), si et à quel moment il faut notifier les personnes concernées ou les autorités de protection des données concernant une violation.

Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur peut suspendre immédiatement, sans préjudice de ses autres droits et recours, le transfert de toute donnée à caractère personnel vers l'attributaire et exiger de l'attributaire de renvoyer immédiatement toutes les données à caractère personnel au pouvoir adjudicateur.

- g) Dans le cas où l'attributaire ne respecte pas ses obligations imposées par la présente clause ou toute législation applicable relative à la protection des données, l'attributaire sera responsable envers le pouvoir adjudicateur (et préservera le pouvoir adjudicateur) de tous les coûts, dépenses et dommages résultant d'une telle violation.

- h) L'attributaire avertira le pouvoir adjudicateur le plus rapidement possible de :

- i) toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité de protection des données, sauf en cas d'interdiction par la législation ; ou
  - ii) toute demande reçue directement d'une personne concernée concernant le traitement des données à caractère personnel, sans répondre à cette demande (sauf en cas d'autorisation écrite de le faire de la part du pouvoir adjudicateur).
- i) L'attributaire mettra à la disposition du pouvoir adjudicateur toutes les informations et fournira toute l'assistance nécessaire, dans les contextes suivants :
- i) permettre au pouvoir adjudicateur de se conformer à la législation applicable relative à la protection des données (y compris permettre au pouvoir adjudicateur de démontrer cette conformité).

Ceci inclut d'aider le pouvoir adjudicateur sans limitation :

- en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour l'exécution de l'obligation du pouvoir adjudicateur de répondre aux demandes des personnes concernées cherchant à exercer leurs droits en vertu de la législation applicable relative à la protection des données ;
  - dans son évaluation et mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité approprié face aux risques que représentent le traitement et la nature des données à caractère personnel, comme requis en vertu de la législation applicable en matière de protection des données ;
- ii) en assistant le pouvoir adjudicateur dans la réalisation de toute évaluation d'impact de la protection des données et/ou toute autre analyse de protection des données similaire ;
  - iii) dans le cas d'audits, y compris des inspections effectuées par le pouvoir adjudicateur (ou par un tiers mandaté par le pouvoir adjudicateur) pour contrôler la conformité de l'attributaire avec ses obligations en vertu de la présente clause et de la législation applicable en matière de protection des données.

À l'expiration ou à la résiliation du présent marché, l'attributaire, à la discrétion du pouvoir adjudicateur, supprimera ou renverra immédiatement au pouvoir adjudicateur toutes les données à caractère personnel reçues dans le cadre du présent marché, et supprimera toutes les copies

existantes de ces données à caractère personnel à ses propres frais, sauf si la législation applicable requiert la conservation de telles données à caractère personnel.

### **1.27. Emploi des langues**

La langue de travail lors des contacts et des réunions entre l'IBPT et l'attributaire pourra être le français, le néerlandais ou l'anglais.

Les documents à présenter peuvent être rédigés en français, en néerlandais ou en anglais.

### **1.28. Litiges**

Le présent marché est régi par le droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution du présent marché. L'attributaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

## 2. Formulaire d'offre

Cahier des charges n°2025/POST/CONS/01

### La firme

(dénomination complète)
-------------------------

dont l'adresse est :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

immatriculée à la Banque Carrefour des  
Entreprises sous le numéro

--

et pour laquelle **Monsieur/Madame (\*)**

(nom)
(fonction)

**domicilié(e)** à l'adresse :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

**intervient et signe ci-dessous en qualité de soumissionnaire ou de mandataire, s'engage, conformément aux conditions et dispositions du présent cahier des charges, à l'exécution de la mission décrite ci-dessus qui constitue le LOT UNIQUE du présent document, selon le ou les prix suivants :**

**Prix forfaitaire global**

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Il est clairement indiqué dans l'offre quelles informations sont confidentielles et/ou se rapportent à des secrets techniques ou commerciaux.

L'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera les sommes dues par virement ou versement.

sur le **numéro de compte** :

**IBAN**

**BIC**


Pour l'interprétation du marché, la langue  est choisie.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

	(rue)
	(code postal et commune)
	(n° de ☎ et fax)
	(e-mail)

**Fait à**

en date du :

**Le soumissionnaire ou le mandataire :**

(nom)  
(fonction)  
(signature)

APPROUVÉ,

(identité et titre de la personne habilitée à approuver l'offre)

**DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À L'OFFRE :**

**Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution**

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

## 3. Descriptif de la mission

### 3.1. Description générale

La troisième directive postale européenne (2008/6/CE) contient les règles que les pays européens ont dû implémenter en vue de l'achèvement du marché intérieur des services postaux au sein de l'UE. L'article 5 de cette directive postale prévoit que le service universel évolue « *en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs* ».

L'IBPT évalue ces besoins des utilisateurs régulièrement via les études consommateurs. Dans sa dernière étude<sup>2</sup>, l'IBPT avait prévu une approche « mixte » intégrée des sections qualitative et quantitative de l'étude, afin d'arriver à un aperçu global optimal des perspectives des consommateurs. Cet aperçu global devait permettre à l'IBPT d'identifier les nouveaux besoins éventuels des utilisateurs et certaines tendances du point de vue des consommateurs.

Dans le cadre de la présente étude, l'IBPT a l'intention de suivre une approche similaire, avec quelques légères modifications sur la base d'évolutions récentes du marché (accent supplémentaire sur les utilisateurs vulnérables, accent supplémentaire sur la durabilité...).

### 3.2. Objectif de l'étude

L'IBPT appliquera une stratégie exploratoire séquentielle, utilisant les résultats de l'étude qualitative comme instrument pour déterminer les questions exactes de l'étude quantitative, qui vise à quantifier l'analyse de l'étude qualitative.

Outre le prestataire désigné du service universel (bpost), les prestataires postaux alternatifs<sup>3</sup> (ainsi que les services postaux connexes) sont également intégrés à l'étude.

Cette étude répond aux questions suivantes :

- 1) Quels sont les besoins des utilisateurs de services postaux en ce qui concerne le service postal universel ?
- 2) Quelle est la valeur des composantes du service postal universel pour les différents types d'utilisateurs du service postal universel (y compris les utilisateurs vulnérables) ?
- 3) Quels sont les besoins des utilisateurs postaux en ce qui concerne la distribution de la presse ?
- 4) Quels sont les besoins des utilisateurs postaux en ce qui concerne la communication d'informations par le secteur postal et e-retail (en ce qui concerne les acteurs du marché, les tarifs et les caractéristiques des produits) ?
- 5) Quels sont les besoins des utilisateurs postaux en ce qui concerne l'aspect postal de l'e-commerce, tant au niveau national qu'intra-européen et vers/depuis des pays tiers ?
- 6) Quels sont les besoins des utilisateurs postaux en ce qui concerne les options de livraison de leurs envois postaux ?
- 7) Quelle est l'utilisation actuelle de produits postaux chez les utilisateurs finals ?
- 8) Y a-t-il des tendances éventuelles en ce qui concerne l'utilisation de produits et services postaux ?
- 9) Quels sont les principaux facteurs déterminants d'une modification de l'utilisation de produits et services postaux ?

---

<sup>2</sup> Communication de l'IBPT du 23 février 2021 concernant les utilisateurs finals de services postaux belges.

<sup>3</sup> Un prestataire d'un ou plusieurs services postaux, tel que défini à l'article 2 de la loi du 26 janvier 2018 relative aux services postaux.

- 10) Quelles sont les expériences, perceptions et attentes des utilisateurs postaux en ce qui concerne le réseau postal et les produits postaux (et l'utilisation de ceux-ci) ?
- 11) Quelles sont les perspectives en matière de substituabilité des produits et services postaux et dans quelle mesure les utilisateurs finals des services postaux en font-ils usage ?
- 12) Quelle est la popularité des grands opérateurs postaux auprès des utilisateurs finals des services postaux et quelle est leur fidélité à la marque ?
- 13) Quel est l'impact des modifications potentielles du service postal universel, sur la base de la présentation (voir ci-dessous), sur les utilisateurs résidentiels et professionnels de ce service postal universel ?
- 14) Quel rôle jouent la durabilité sociale et la durabilité écologique pour l'utilisateur final de services postaux ?
- 15) Les ressources sont-elles suffisantes pour (continuer à) répondre aux besoins des utilisateurs vulnérables ?

### **3.3. Contenu pour l'étude sur le terrain du volet qualitatif**

Afin de permettre à l'IBPT d'obtenir une réponse aux questions susmentionnées, le soumissionnaire désigné doit dans un premier temps effectuer une étude qualitative sur le terrain concernant les perspectives des consommateurs sur le marché postal belge.

- a. L'étude sur le terrain se fait en français et/ou en néerlandais, selon la région et la langue des répondants<sup>4</sup>.
- b. L'équipe qui effectue le travail sur le terrain doit être assistée en tout temps par des experts, comme prévu dans le premier critère qui renvoie aux capacités techniques du soumissionnaire (voir également le point 1.15 du présent document).
- c. L'étude qualitative sur le terrain doit être composée de deux parties. Pour la première partie, au moins 10 groupes de discussion sont organisés, composés au maximum de 8 utilisateurs postaux résidentiels. Dans ce cadre, un total d'au moins 80 utilisateurs postaux résidentiels uniques seront interrogés. En outre, certainement 2 groupes de discussion auront lieu par région et 2 groupes de discussion dans une zone à faible densité de population. L'IBPT prévoit la possibilité d'assister aux groupes de discussion.
- d. Les groupes de discussion recevront une présentation informative (composée d'une introduction, de statistiques, de défis et de scénarios futurs potentiels) avant d'entamer la discussion de groupe. Cela permet aux répondants de partager des avis éclairés. Cette présentation est établie en concertation avec l'IBPT et soumise à l'approbation de l'IBPT.
- e. Tous les éléments du travail sur le terrain, y compris les choix géographiques et démographiques, les (listes de) questions, les scénarios ainsi que d'autres ressources qui s'avèreraient nécessaires pour réaliser correctement l'étude sur le terrain, sont établis par le candidat-soumissionnaire et soumis au préalable à l'approbation de l'IBPT.
- f. Pour la deuxième partie de cette étude qualitative, des entretiens approfondis sont également menés auprès de 20 utilisateurs résidentiels vulnérables et de 20 (petites, grandes et moyennes) entreprises, dont au moins 5 détaillants en ligne. Les questions pour les entretiens sont établies par le candidat-soumissionnaire et soumises à l'approbation préalable de l'IBPT. En ce qui concerne le choix des entreprises, ce point est également soumis à l'approbation préalable de l'IBPT.

---

<sup>4</sup> Si la langue est un facteur déterminant pour considérer des utilisateurs comme vulnérables, il est possible d'y déroger, uniquement pour ces utilisateurs vulnérables.

g. Les données brutes (y compris les copies d'enregistrements audio du travail sur le terrain, les copies de manuels pour les discussions de groupe, les copies d'annotations avec les réponses et conclusions des discussions de groupe) sont mises à la disposition de l'IBPT pour un usage interne.

D'une manière générale, le soumissionnaire désigné accorde l'attention nécessaire à la répartition socio-économique, démographique et géographique des répondants, aux utilisateurs vulnérables (malvoyants, âgés, autres limitations physiques, habitant dans des zones très rurales, illettrés, difficultés socio-économiques, etc.), à l'e-substitution (y compris les e-mails et les envois recommandés électroniques) et aux tendances postales (y compris l'augmentation du nombre de colis postaux, due à la croissance de l'e-commerce).

Ces points énumérés ne sont pas limitatifs, sont développés et motivés dans l'offre et peuvent, le cas échéant, être complétés en concertation avec l'IBPT.

### **3.4. Contenu pour l'étude sur le terrain du volet quantitatif**

Afin de permettre à l'IBPT d'obtenir un aperçu des aspects décrits au point 2, le soumissionnaire désigné doit, sur la base des résultats du volet qualitatif, effectuer une étude quantitative sur le terrain concernant les perspectives des consommateurs sur le marché postal belge.

L'IBPT souhaite plus particulièrement connaître les préférences et les besoins (mesurés sur la base de la propension à payer : willingness-to-pay ou willingness-to-accept) des utilisateurs du service postal universel concernant les points suivants :

- les délais d'acheminement (par exemple J+1 combiné à J+2 et J+3 ; J+1 combiné à J+3 ; J+1 local combiné à J+3 national) ;
- la fiabilité des délais d'acheminement (par exemple 90 %, 95 % ou 99 % dans le délai d'acheminement promis) ;
- le pourcentage d'envois postaux perdus (par exemple 0 %, 5 %, 10 %) ;
- le lieu de remise (par exemple au domicile lorsque le destinataire est présent, au domicile en cas d'absence, chez les voisins, au bureau de poste, au point poste ou dans un casier postal) ;
- Les canaux de communication (par ex. en cas d'absence du destinataire, via l'application, via une adresse e-mail) ;
- le nombre de distributions par semaine (par exemple 5 jours par semaine, en alternant 2 et 3 jours par semaine) et les lieux de distribution ;
- le nombre de levées par semaine, l'horaire et les lieux des levées ;
- le moment et la dernière heure garantie de distribution ;
- les concepts de distribution le soir et le week-end (samedi et/ou dimanche) ;
- l'accès aux bureaux de poste et aux points poste ;
- l'accès aux boîtes aux lettres ;
- les composants du service postal universel et du 7<sup>e</sup> contrat de gestion entre l'État et bpost ;
- les heures d'ouverture des points poste et des bureaux de poste ;
- le prix uniforme sur le territoire du Royaume ;
- la portée du nombre de services par bureau de poste ou point poste ;
- la couverture de chaque adresse sur le territoire du Royaume.

La liste susmentionnée n'est pas limitative et sera complétée sur la base des résultats qui ressortent du volet qualitatif.

Le soumissionnaire désigné établira un questionnaire en ligne, accompagnant les répondants par téléphone tout au long de l'entretien. Les questions visent à identifier les préférences et les besoins des utilisateurs des services postaux sur la base de la disposition à payer. L'IBPT renvoie au rapport

technique « *Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services* » de Rand Europe (2008) comme fil conducteur de la partie quantitative de ce marché. Cette méthode a également été appliquée dans les précédentes études consommateurs de l'IBPT.

L'IBPT souhaite également, comme l'a déjà fait le régulateur britannique Ofcom (en 2013 et 2019), vérifier à l'aide de questions spécifiques dans quelle mesure les produits postaux sont abordables pour les petits utilisateurs et notamment les utilisateurs vulnérables<sup>5</sup>.

Cette étude porte notamment sur les utilisateurs du service postal universel. Il s'agit aussi bien des expéditeurs que des destinataires. Il convient de faire attention sur la prévention des doubles comptages.

L'étude fait en outre une différence entre les envois postaux (dont les courriers prioritaires et non prioritaires et les envois recommandés) et l'envoi de colis postaux (petits et grands). De plus, une distinction doit être faite entre les envois contenant des documents et les envois contenant des biens.

Il convient également de tenir compte des substituts électroniques (par exemple les envois recommandés électroniques) et des envois dans le cadre de l'e-commerce, tant B2B, B2C, C2B (parfois appelés envois de retour) que C2C.

L'échantillon représentatif doit comprendre des citoyens, des PME, des détaillants en ligne, des indépendants, des grandes entreprises et des services publics.

Cet échantillon doit être représentatif des entreprises en Belgique (avec une attention spécifique pour l'e-retail) et tenir compte des critères suivants :

- la zone Nielsen ;
- la catégorie d'entreprises : petites, moyennes et grandes entreprises et services publics ;
- le nombre de travailleurs ;
- la catégorie de la branche d'activité.

Cet échantillon doit également être représentatif des citoyens en Belgique et tenir compte des critères suivants :

- la zone Nielsen ;
- les zones rurale et urbaine ;
- le type de produits ;
- l'âge.

Le candidat peut proposer des critères complémentaires si cela s'avère important.

Les appels doivent être gérés par un système « CATI », combiné à un questionnaire en ligne visuel ou, si cela s'avère impossible pour certains répondants, par courrier/fax/entretien individuel.

Il convient de déterminer en concertation avec l'IBPT après combien de tentatives d'appels infructueuses la personne appelée est considérée comme « non joignable de manière permanente ».

L'entreprise qui mène les enquêtes doit respecter les engagements déontologiques tels qu'ESOMAR.

L'entreprise désignée doit effectuer une analyse statistique des résultats. Cette analyse comprendra au minimum les éléments suivants : transposition des variables métriques en classes, fréquence univariée sur l'ensemble des variables, calcul des tendances centrales de dispersion, tests

---

<sup>5</sup> « Universal postal prices may be considered unaffordable for a consumer were the consumer frequently to suffer significant adverse consequences as a result of the cost of sending post (e.g. because this means foregoing spend on other items) or, as a result of not sending post and foregoing the value of the communication. »

statistiques (Chi<sup>2</sup>), croisements bivariés, mise en forme des tableaux bruts et des graphiques, rapport commenté.

### 3.5. Contenu du rapport de publication

Les résultats de l'étude doivent être repris dans un rapport de publication de qualité.

Ce rapport de publication reprend de manière claire et intelligible les résultats de l'étude sur le terrain, de manière à répondre de manière claire et univoque aux questions reprises au point « Objectif de l'étude ».

Le rapport de publication est mis à disposition en anglais, français ou néerlandais.

Un projet de rapport de publication est transmis au plus tard le 15 octobre 2025 à l'IBPT pour des remarques et commentaires éventuels. La version finale du rapport de publication est mise à disposition au plus tard le 15 novembre 2025.

Le rapport de publication se compose au moins des parties suivantes :

Partie	Contenu
1	Synthèse
2	Introduction
3	Description méthodologique du volet qualitatif
4	Description méthodologique du volet quantitatif
5	Analyse des résultats de l'étude
6	Conclusion et recommandations

Dans l'analyse des résultats de l'étude, le volet quantitatif sert de base et est complété tout au long du rapport avec les résultats (en termes de citations, d'analyses explicatives et de constats, par exemple) du volet qualitatif.

L'ensemble du rapport de publication ne doit pas dépasser 60 pages, hors annexes. Le soumissionnaire désigné veille à une bonne lisibilité en annexant notamment le contenu non crucial (comme les questionnaires, les notes pour les discussions de groupe, etc.).

Le rapport de publication propose des recommandations stratégiques pour un service postal universel efficace et durable.

### 3.6. Délais d'exécution

Un calendrier détaillant les principales phases de la procédure se présente comme suit :

Phase	Contenu	Livrables	Calendrier (au plus tard)
0	Réunion de lancement avec le Conseil de l'IBPT		X + 14 jours
1	Composition des groupes de discussion et rédaction des guides pour les entretiens		15/03/2025
2	Sélection des répondants et rédaction des questionnaires		15/03/2025
3	Réception de données brutes de l'enquête qualitative sur le terrain		15/04/2025
4	Présentation interne des résultats de l'étude qualitative sur le terrain au Conseil de l'IBPT	25 %	15/04/2025
5	Rédaction du formulaire d'enquête et sélection de l'échantillon		30/04/2025
6	Compilation des données statistiques		30/06/2025
7	Mise en forme des données et validations de base		31/07/2025
8	Réception de données brutes de l'enquête quantitative sur le terrain		15/08/2025
9	Analyse statistique des données collectées		31/08/2025
10	Présentation interne des résultats de l'étude quantitative sur le terrain au Conseil de l'IBPT	25 %	15/10/2025
11	Réception du brouillon du rapport de publication		15/10/2025
12	Réception et présentation du rapport final de publication	50 %	15/11/2025

X = la date à laquelle l'attribution du marché a été communiquée au soumissionnaire

Outre une réunion de lancement, des réunions de travail se tiendront chaque mois afin de permettre à l'IBPT de suivre l'état d'avancement du projet. Le cas échéant, les intervalles peuvent être inférieurs à un mois. Pour des raisons de commodité, certaines réunions peuvent également être organisées de manière numérique.