

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CAHIER DES CHARGES n° 2024/COMM/MEB/Accueil
Procédure ouverte avec publicité européenne
relative à
la mise à disposition d'un hôte/une hôtesse d'accueil

Personne de contact : Marie-Eve Bondroit, Premier conseiller
(+32 2 226 87 77, marie-eve.bondroit@ibpt.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.....	Erreur ! Signet non défini.
	Événements imprévisibles dans le chef de l'adjudicateur.....	7
	La règle « de minimis »	Erreur ! Signet non défini.
	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
1.16.	CRITÈRES D’ATTRIBUTION	10
1.17.	ATTRIBUTION DU MARCHÉ.....	10
1.18.	CAUTIONNEMENT	10
1.19.	RÉCEPTION DES FOURNITURES LIVRÉES/SERVICES EXÉCUTÉS	10
1.20.	EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	10
1.21.	LIEUX OÙ LES PRESTATIONS DOIVENT ÊTRE EXÉCUTÉES ET FORMALITÉS.....	11
	Lieux où les prestations doivent être exécutées.....	11
	Évaluation des prestations exécutées	11
1.22.	FACTURATION ET PAIEMENT.....	11
	Facturation électronique	11
1.23.	ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR L’ATTRIBUTAIRE	12
1.24.	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	12
1.25.	CONFIDENTIALITÉ	12
1.26.	PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	13

1.27.	EMPLOI DES LANGUES	15
1.28.	LITIGES	15
2.	Formulaire d'offre.....	16
3.	Descriptif de la mission	20
3.1.	DESCRIPTION GÉNÉRALE.....	20
3.2.	CONDITIONS SPÉCIFIQUES.....	20
	Conditions de garantie.....	Erreur ! Signet non défini.
3.3.	DÉLAIS D'EXÉCUTION	20
3.4.	TITRE DE LA SECTION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	Sous-titre.....	Erreur ! Signet non défini.
3.5.	TITRE DE LA SECTION.....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
	Sous-titre.....	Erreur ! Signet non défini.

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, § 1er, 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 mise à disposition d'un hôte/une hôtesse d'accueil bilingue Français-Néerlandais, dans les locaux de l'IBPT, tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30 et de 13h à 16h30.

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 bordereau de prix (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 1er janvier 2025 et a une durée de 4 ans, conformément aux prescriptions techniques du présent marché telles que détaillées au point 3 (Descriptif de la mission).

Conformément aux prescriptions techniques du présent marché telles que détaillées au point 3 (Descriptif de la mission), l'hôte/l'hôtesse d'accueil bilingue Français-Néerlandais doit être présent(e) dans les locaux de l'IBPT, tous les jours ouvrables, selon l'horaire prévu au point 1.2 ci-avant.

1.4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

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

Toutes les informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être demandées à Marie-Eve Bondroit, Premier Conseiller, par téléphone au +32 (0)2 226 87 77 ou par e-mail à l'adresse marie-eve.bondroit@ibpt.be.

Les réponses aux questions de contenu d'un candidat prestataire de services donné seront fournies 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 au 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, d'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 **16 septembre à 10 heures**.

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, [Entreprises - Débuter avec e-Procurement en tant qu'entreprise \(service-now.com\)](#) qui garantit le respect des conditions définies 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 ou via le numéro de téléphone du helpdesk [Centre d'aide e-Procurement - eProc Knowledge Portal \(service-now.com\)](#) 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

Le pouvoir adjudicateur souhaite disposer d'un hôte/une hôtesse d'accueil bilingue Français-Néerlandais, dans ses locaux, tous les jours ouvrables selon l'horaire prévu au point 1.2 ci-avant, pour :

- assurer l'accueil des clients internes ou externes de l'IBPT, qui se présentent dans les locaux de l'IBPT ;
- assurer la permanence téléphonique ;
- gérer les salles de réunion et leur mise en place.

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° 2024/COMM/MEB/Accueil 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 bordereau de prix .

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.

Événements imprévisibles dans le chef de l'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 ou si 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 prester 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

A. Premier critère de sélection – expérience dans le domaine de l'accueil dans les entreprises

Le soumissionnaire doit disposer d'expérience et d'expertise concrètes dans le domaine de l'accueil dans les entreprises, incluant la gestion de la réception, le traitement des appels téléphoniques et la préparation de salles de réunion.

Le soumissionnaire doit disposer de trois références de services exécutés au cours des cinq dernières années dans le domaine de l'accueil dans les entreprises.

Le soumissionnaire doit détailler son expérience en faisant référence à des contrats exécutés au cours des cinq dernières années (date, adjudicateur, montant du marché, description du marché et certificats de bonne fin). 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.

B. Deuxième critère de sélection – exigences en matière de disponibilité du personnel qualifié

Le soumissionnaire constitue spécifiquement dans le cadre du présent marché, une équipe de minimum 3 hôtes/hôtesse d'accueil, répondant aux exigences du présent marché, et en particulier aux critères de langues visés au point C du présent article, dont :

- un hôte/une hôtesse « titulaire », à temps plein, affecté(e) exclusivement à la présente mission ;
- au minimum deux hôtes/hôtesse de remplacement, formé(e)s initialement et recyclé(e)s sur site au minimum une demi-journée par mois, de manière à assurer les remplacements de l'hôte/hôtesse titulaire, en cas d'absence prévue ou imprévue, quelle qu'en soit la raison ou la durée.

Le soumissionnaire mettra également en place une procédure d'urgence, de manière à garantir le remplacement de l'hôte/de l'hôtesse prévu dans les locaux du pouvoir adjudicateur, en cas d'absence ou de départ inopiné(e). Le soumissionnaire doit faire la démonstration, dans son offre, que sa procédure de remplacement d'urgence de l'hôte/de l'hôtesse prévu dans les locaux du pouvoir adjudicateur garantit le remplacement par un autre hôte/une hôtesse d'accueil de l'équipe dédiée, endéans les deux heures de l'occurrence de l'absence.

C. Troisième critère de sélection – exigences en matière de personnel pour le projet

Le soumissionnaire précise l'identité du personnel faisant partie de son équipe et joint à son offre les curriculum vitae. Tous les collaborateurs présentés doivent :

- disposer au minimum du niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues, en Français et Néerlandais ;
- disposer au minimum du niveau A2 du Cadre européen commun de référence pour les langues, en Anglais ;
- posséder une expérience professionnelle en matière de réception et d'accueil d'un an minimum.

Pour ce critère, le soumissionnaire devra faire la démonstration, dans son offre, que l'équipe proposée possède les connaissances linguistiques demandées, soit par la production de diplômes

obtenus dans ces langues, soit par tout autre moyen qui devra prouver les compétences de l'équipe présentée.

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 base du prix.

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant remis le prix unitaire le plus bas.

Le prix unitaire est le prix repris dans le formulaire d'offre.

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 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^{er}, 1° 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° 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'IBPT, 32 Boulevard Roi Albert II 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

Les factures seront envoyées à la fin de chaque mois calendrier durant lesquels des prestations ont été réalisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

L'attributaire envoie ses factures par voie électronique à l'adresse e-mail suivante: boekhouding@bipt.be.

Facturation électronique

Conformément à l'arrêté royal du 9 mars 2022 (BS 31 mars 2022), l'entrepreneur est tenu de travailler via la 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 convention de concession dont la valeur estimée est égale ou supérieure à 3.000 € HTVA.

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

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 Mercury, entre autres.

Les factures présentées sous 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 le 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 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^{er}, 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 langues), 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.

En outre, et sans préjudice des autres obligations légalement portées à charge de l'attributaire, il est rappelé qu'en vertu de l'article 17, § 2, quatrième alinéa 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.* »

En conséquence, il incombe à l'attributaire de procéder à une vérification systématique de la confidentialité des informations reçues dans le cadre de l'accomplissement de ses missions et de transmettre les preuves écrites de cette vérification à l'IBPT.

Pour ce faire, l'attributaire tient compte des obligations qui incombent à 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.

En conséquence, lorsque l'attributaire reçoit des informations confidentielles de la part d'un tiers dans le cadre de l'accomplissement de ses missions, il en demande systématiquement une version non-confidentielle, qu'il transmet dès réception à l'IBPT.

Lorsque l'objet du marché concerne la production d'un document voué à être publié, quel que soit le moment de cette publication, en totalité ou par extraits, sous quelque forme et par quelque moyen (électronique ou non) que ce soit, l'attributaire transmettra une version non-confidentielle de ce document en même temps que la version finale confidentielle. La version finale confidentielle comportera un marquage clair et précis des parties confidentielles (par exemple, à l'aide de surlignements ou de mise entre crochets) qui seront soit omises, soit remplacées par un « Contenu non confidentiel ».

Aux fins de la présente clause, il convient d'entendre par « Contenu non confidentiel », toute version résumée, adaptée, agrégée ou autrement généralisée d'un contenu confidentiel permettant de supprimer les éléments confidentiels de ce contenu tout en étant utile à la compréhension générale (bien que moins précise) 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) 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 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 en vertu du présent marché concerne :

Le nom et prénom, le cas échéant :

- des visiteurs
- des personnes de contact
- des personnes empruntant les badges mis à disposition à l'accueil
- des appelants.

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 nécessaires, 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) 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.

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'hôte ou hôtesse d'accueil utilisera le français, le néerlandais ou l'anglais, en fonction de la langue de l'utilisateur.

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° 2024/COMM/MEB/Accueil

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 de ce document, selon le ou les prix suivants :

Prix unitaire correspondant au prix mensuel pour la mise à disposition d'un hôte/une hôtesse d'accueil bilingue Français-Néerlandais, dans les locaux de l'IBPT, tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h30 et de 13h à 16h30

[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

française/néerlandais
e (*)

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 mission consiste en la mise à disposition d'un hôte/une hôtesse d'accueil bilingue Français-Néerlandais, dans les locaux du pouvoir adjudicateur, selon l'horaire prévu au point 1.2 ci-avant.

La tâche demandée au personnel mis à disposition par le soumissionnaire consiste à assurer l'accueil des clients internes ou externes du pouvoir adjudicateur, qui se présentent dans ses locaux ou qui s'adressent au pouvoir adjudicateur par téléphone. La mission d'accueil des clients internes ou externes qui se présentent dans les locaux de l'IBPT couvre également la gestion des salles de réunion et leur mise en place.

3.2. Conditions spécifiques

Ci-dessous sont récapitulés les points constituant la mission. A titre d'information complémentaire, les procédures de travail sont précisées en annexe.

1. Accueil physique des visiteurs

Entre 8h30 et 12h30 et entre 13h et 16h30, l'hôte/hôtesse d'accueil doit accueillir tous les visiteurs se présentant physiquement dans les bureaux du pouvoir adjudicateur. L'hôte/hôtesse d'accueil utilisera la langue parlée par le visiteur (Français ou Néerlandais principalement, Anglais exceptionnellement).

2. Gestion des salles de réunion et mise en place

Le pouvoir adjudicateur dispose de plusieurs salles de réunion, qui sont mises à disposition des membres du pouvoir adjudicateur, moyennant réservation auprès de l'accueil. Les demandes de réservation doivent être traitées et suivies par l'hôte/hôtesse d'accueil.

L'hôte/hôtesse d'accueil est chargé(e) de préparer les salles avant chaque occupation : cela comprend l'approvisionnement en boissons et l'arrangement du mobilier selon la disposition demandée.

3. Permanence téléphonique

L'IBPT est joignable par téléphone au numéro général +32 (0)2 226 88 88 (unique pour toutes les langues), tous les jours ouvrables de 9 à 12h et de 13 à 16h30. En-dehors de ces plages horaires, un répondeur accueille les appelants. Ce répondeur est activé automatiquement.

Durant les heures d'ouverture, les appelants formant le numéro général de l'IBPT sont mis en contact avec un menu général, qui leur propose de choisir parmi les principaux thèmes pour lesquels le public contacte l'IBPT. Le dernier choix de ce menu, « pour toute autre question » met en contact l'appelant avec l'accueil.

L'hôte/hôtesse d'accueil doit traiter ces appels. Si l'hôte/hôtesse d'accueil ne peut lui/elle-même pas répondre à la question, il/elle transmet l'appel au service concerné.

3.3. Délais d'exécution

La mission sera exécutée tous les jours ouvrables durant la durée du marché.

Ces jours ouvrables couvrent les journées du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux, ainsi que des jours suivants :

- Le 2 novembre ;
- Le 15 novembre ;
- Le 26 décembre ;
- Le cas échéant, les jours de dispense de service accordés par le Ministre de la Fonction publique.

Annexe – Procédures de travail du service accueil

1. Accueil des visiteurs

1.1. Accueil des personnes

Les bureaux de l'IBPT sont installés aux 11, 12 et 13^{ème} étage de la tour Allianz, Boulevard du Roi Albert II, 32 à 1000 Bruxelles.

Tout visiteur externe entrant dans le bâtiment « Allianz » doit en premier lieu s'adresser à l'accueil centralisé, au rez-de-chaussée du bâtiment. C'est le personnel de cet accueil centralisé qui s'occupe de l'enregistrement des externes dans le bâtiment et qui leur fournit un badge d'entrée permettant de circuler dans un espace restreint du rez-de-chaussée, sans pour autant permettre l'accès aux étages.

En supplément, l'IBPT dispose de son propre desk d'accueil de ses visiteurs au 13^{ème} étage du bâtiment. C'est à cet endroit que l'hôte/hôtesse d'accueil travaillera, en-dehors des moments où il/elle sera occupé(e) à préparer les salles de réunion (voir ci-dessous, titre 2. Gestion des salles de réunion et mise en place).

Entre 8h30 et 12h30 et entre 13h et 16h30, l'hôte/hôtesse d'accueil doit accueillir toutes les personnes s'adressant par téléphone à l'IBPT.

Durant ces mêmes heures, des visiteurs peuvent également se rendre dans les locaux de l'IBPT ; il peut s'agir :

- de personnes attendues par un ou des membres du personnel de l'IBPT, dans le cadre d'une réunion, par exemple. Les personnes inscrites à un examen organisé par l'IBPT sont un autre exemple ;
- de visiteurs se présentant spontanément pour rencontrer un membre du personnel de l'IBPT ou pour déposer un document (ou un colis).

L'hôte/hôtesse d'accueil est l'intermédiaire privilégié entre les membres du personnel et l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz ». Ceci consiste notamment en ce qu'il/elle :

- communique à l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz », chaque jour, la liste des événements organisés et visiteurs attendus le lendemain par des membres du personnel de l'IBPT. Pour chaque événement, sont communiqués au minimum le type d'évènement (réunion et sujet, type d'examen, ...), l'endroit de l'évènement (nom et étage de la salle), la personne de contact (l'identité de l'organisateur de l'évènement) et l'identité des participants attendus.
- contacte la personne adéquate lorsqu'un visiteur se présente spontanément à l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz », et l'envoie au rez-de-chaussée pour accueillir le visiteur ou réceptionner un document ou un colis. En cas d'indisponibilité d'une personne spécifique, l'hôte/hôtesse d'accueil descendra lui/elle-même.

Dans tous ses contacts, une attitude professionnelle est attendue de l'hôte/hôtesse d'accueil ; ceci implique, entre autres, de réserver aux visiteurs un accueil agréable, poli et dans la langue de ceux-ci, en veillant à leur apporter rapidement une réponse adéquate à leurs demandes.

1.2. Tenue en ordre de l'accueil

L'hôte/hôtesse d'accueil doit veiller à ce que le desk d'accueil reflète une première image professionnelle de l'IBPT. Ceci implique que le local soit à tout moment en ordre, qu'il y règne une atmosphère agréable (un fond musical, une radio d'information générale sont tolérés en sourdine) et que les documents qui y sont disposés soient disponibles en quantité.

L'hôte/hôtesse d'accueil est ainsi chargé :

- De monter et décorer le sapin de Noël la deuxième semaine de décembre ;
- De démonter le sapin de Noël et de ranger le sapin et les décorations la deuxième semaine de janvier ;
- De veiller à la disponibilité d'exemplaires dans toutes les langues des documents d'informations générales sur l'IBPT qui se trouvent sur le présentoir à destination des visiteurs ;
- De veiller à ce que des formulaires d'accusé de réception soient disponibles (ils sont rédigés par le service juridique et doivent être imprimés par l'hôte/hôtesse d'accueil) ;
- De ranger les clés (du frigo, du stock de boissons, des salles d'examens), l'ordinateur et le téléphone portable de service toujours au même endroit.

1.3. Réception de livraisons/colis/documents

1.3.1. généralités

Lorsqu'un document ou un colis arrive pour au nom d'un membre du personnel ou d'un service spécifique de l'IBPT, l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz » contacte cette personne ou ce service directement pour qu'ils descendent réceptionner le document ou le colis.

Lorsque le document ou le colis est adressé à l'IBPT sans précision, c'est l'hôte/hôtesse d'accueil qui sera contacté(e) par l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz ». S'il/elle ne dispose d'aucune information lui permettant de contacter un membre du personnel spécifique, l'hôte/hôtesse d'accueil descendra lui/elle-même réceptionner le document ou colis. L'hôte/hôtesse d'accueil avertit ensuite le service concerné.

1.3.2. Spécificités

1.3.2.1. Courrier postal ordinaire

Le courrier arrivant par voie postale à l'IBPT est réceptionné par le service Greffe/factage. C'est également le service Greffe/factage qui dépose le courrier sortant par voie postale. L'hôte/hôtesse d'accueil n'intervient pas dans la gestion du courrier postal.

1.3.2.2. Soumission par porteur

Lorsque des documents arrivent par porteur, l'hôte/hôtesse d'accueil devra signer un accusé de réception. Les porteurs présentent parfois leur propre accusé de réception. Sinon, des accusés de réception standards (NL/FR) sont mis à disposition de l'Accueil par le service juridique.

L'hôte/hôtesse d'accueil avertit ensuite le service Greffe/factage de la réception du document.

1.3.2.3. Livraison de fruits

Chaque lundi (ou le jour suivant un jour férié) et chaque mercredi, une société livre des paniers de fruits. Ces paniers sont déposés à l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz ». Le service logistique est chargé de réceptionner ces paniers et de les répartir dans les étages occupés par l'IBPT.

1.4. Procédure d'évacuation

L'hôte/hôtesse d'accueil a des tâches spécifiques à exécuter lorsque l'alarme incendie se déclenche. Ces tâches seront précisées ultérieurement et l'hôte/hôtesse d'accueil y sera formé(e), lors des exercices annuels.

Ces mesures ne seront pas exécutées si la propre sécurité de l'hôte/hôtesse est menacée. Dans ce cas, l'hôte/hôtesse évacuera directement le bâtiment au plus vite.

2. Gestion des salles de réunion et mise en place

2.1. Généralités

Les membres du personnel de l'IBPT ont la possibilité de réserver des salles pour l'organisation de réunions, conférences, examens ou autres. Ils doivent préalablement les réserver, en introduisant leur demande auprès de l'hôte/hôtesse d'accueil directement ou via un canal de communication (par mail, téléphone ou en remplissant un formulaire en ligne).

L'IBPT dispose de 3 salles de réunion de 40 m², au 13^{ème} étage du bâtiment, là où se trouve l'accueil de l'IBPT. Deux de ces salles peuvent se transformer en une grande salle, si l'on retire la paroi qui les sépare.

Ces 3 salles sont gérées intégralement par l'hôte/hôtesse d'accueil. Elles sont destinées principalement à l'organisation de réunions, mais peuvent également être utilisées pour des conférences, des formations, séminaires ou encore des réceptions.

En disposition normale (avec les tables disposées de manière à former un grand rectangle), chacune de ces salles peut accueillir 18 personnes. La capacité maximale de la grande salle (formée en retirant la paroi) est de 70 personnes, si l'on retire les tables.

L'IBPT dispose également, au 13^{ème} étage, d'une salle spécifique dédiée aux examens.

En dehors des 3 salles de réunion du 13^{ème} étage gérées intégralement par l'hôte/hôtesse d'accueil, plusieurs petites salles d'une capacité de 4 à 8 personnes sont réparties aux étages 10, 11, 12 et 13. La réservation de plusieurs de ces salles est gérée par l'hôte/hôtesse d'accueil, mais leur préparation incombe aux membres du personnel, à l'exception des cas où elles seraient utilisées (faute de disponibilité des salles du 13^{ème}) pour des réunions avec des externes. Dans ces cas-là, l'hôte/hôtesse d'accueil se chargera de la préparation également.

En dehors des salles aux étages occupés par l'IBPT, il est encore possible de réserver des salles gérées par Allianz, au 3^{ème} étage du bâtiment. L'utilisation de ces salles étant payante, cette possibilité ne sera utilisée que dans certaines circonstances, par exemple lorsque les capacités maximales des salles du 13^{ème} ne seront pas suffisantes. L'hôte/hôtesse d'accueil s'occupera de la réservation des salles auprès du personnel d'Allianz. La mise en place et le rangement seront effectués par le personnel d'Allianz.

2.2. Réservation de salles de réunion

Les demandes de réservation doivent être traitées et suivies par l'hôte/hôtesse d'accueil. Cela comprend les tâches suivantes :

- Réception des demandes de réservation, ce qui implique de relever la boîte e-mail accueil-onthaal@bipt.be;
- Eventuellement introduction d'une demande de réservation d'une salle de réunion partagée du 3^{ème} étage;
- Encodage des réservations de salle (introduites par téléphone, par e-mail, formulaire ou en personne par le demandeur) dans le calendrier Outlook de l'adresse e-mail accueil-onthaal@bipt.be. Il s'agit de créer une réunion aux heures de début et de fin demandées, en :
 - o Indiquant le nom de la réunion (ou de l'évènement) dans le titre de l'évènement
 - o invitant la personne de contact (ce qui vaut confirmation que sa demande a été traitée) ;
 - o choisissant, dans l'option « classer » de Outlook, la salle concernée ;
 - o renseignant le nombre de participants et s'il y a des sandwiches/desserts ;
- Réservation des sandwiches et/ou dessert et gestion du suivi (réception, vérification et archivage du mail de confirmation de la commande, réception de la livraison, gestion de la facturation) ;
- Envoi à l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz », chaque jour, d'un fichier reprenant la liste des évènements prévus le lendemain avec, pour chacun :
 - o le type d'évènement (réunion et sujet, type d'examen, ...)

- l'endroit de l'évènement (nom et étage de la salle)
- la personne de contact (l'identité de l'organisateur de l'évènement)
- l'identité des participants attendus (Nom, prénom, firme)

2.3. Préparation des salles de réunion

L'hôte/hôtesse d'accueil doit préparer les salles de réunion propres (du 13^{ème} étage) avant le début des réunions et les ranger à l'issue de celles-ci.

L'hôte/hôtesse d'accueil interrompt si nécessaire la préparation des salles, pour répondre au téléphone (cette activité étant prioritaire sur la préparation des salles).

Exceptionnellement, faute de disponibilité des salles du 13^{ème}, les salles réparties dans les différents étages occupés par l'IBPT peuvent être utilisées pour des réunions avec des externes. Dans ces cas-là, l'hôte/hôtesse d'accueil se chargera de leur préparation.

2.3.1. Disposition du mobilier

L'hôte/hôtesse d'accueil est chargé(e) de préparer les salles de réunion de l'IBPT (du 13^{ème} étage et, exceptionnellement, des autres étages), selon la disposition demandée.

Par défaut, les tables des 3 salles de réunion principales sont disposées en rectangle, et les chaises autour de ce rectangle. Les membres du personnel de l'IBPT peuvent toutefois demander une autre disposition (style école ou rangées de chaises). Ils doivent pour cela prévenir l'accueil plusieurs jours à l'avance.

Les membres du personnel de l'IBPT peuvent également demander à ce que deux des salles soient fusionnées en une grande salle. Dans ce cas, il est demandé à l'hôte/hôtesse d'accueil de réserver ces deux salles dans l'agenda deux heures avant et deux heures après la réunion, de manière à lui permettre de retirer/remettre la paroi amovible entre les deux salles et de réagencer le mobilier.

2.3.2. Codes d'accès au Wi-Fi

Dans le calendrier Outlook de l'adresse e-mail accueil-onthaal@bipt.be se trouvent également les identifiants et mots de passe du Wi-Fi accessible aux invités (« BIPT-guest »).

Le service IT génère ces codes, les transmet (sur un serveur partagé et/ou par e-mail) à l'accueil ; l'hôte/hôtesse d'accueil encode alors ces codes dans le calendrier Outlook de l'adresse e-mail accueil-onthaal@bipt.be, comme un événement qui a lieu du lundi au vendredi (pour que le login et le mot de passe soient visibles pas tous les membres du personnel de l'IBPT).

Tous les lundis matins, l'hôte/hôtesse d'accueil doit afficher ces identifiants et mots de passe dans les 3 salles de réunion principales et au desk d'accueil.

2.3.3. Boissons

2.3.3.1. Shift du matin

La préparation des salles le matin implique que l'hôte/hôtesse d'accueil, avant 9h :

- Consulte l'agenda pour vérifier le nombre de réunions et la disposition des salles ;
- Vide le lave-vaisselle et dispose la vaisselle (tasses, sous-tasses et verres) propre dans les salles ;
- Prépare des thermos de café et d'eau chaude pour le thé (1 thermos de chaque boisson pour 10 personnes) ;
- Prépare des carafes d'eau plate de la fontaine (1 carafe pour 10 personnes) ;
- Dispose, dans chaque salle où une réunion est prévue le matin :
 - ✓ des boissons fraîches : 2 Cécémel, 4 jus de fruits et une carafe d'eau pour 10 personnes
 - ✓ un thermos de café et un d'eau chaude
 - ✓ des sachets de thé
 - ✓ des biscuits, des mignonettes, du sucre, du lait
 - ✓ (chaque premier jour ouvrable de la semaine) les codes Wi-Fi du réseau « BIPT – Guests » (Voir ci-dessus, point 2.3.2. Codes d'accès au Wi-Fi) ;
- Vérifie, dans chaque salle où une réunion est prévue le matin :
 - ✓ que les tables et chaises soient bien rangées
 - ✓ que les tableaux blancs soient nettoyés
 - ✓ que les marqueurs pour tableaux écrivent toujours et qu'il y a assez de liquide nettoyant.

2.3.3.2. Shift de l'après-midi

La préparation des salles l'après-midi implique que l'hôte/hôtesse d'accueil, entre 12h et 12h30 :

- débarrasse les salles du matin et dépose la vaisselle sale sur le lave-vaisselle (le service d'entretien est en charge de faire tourner le lave-vaisselle) ;
- remette les boissons non utilisées au frigo si la salle n'est plus utilisée par après (ou si les boissons ne sont plus fraîches) ;
- Si des réunions sont prévues l'après-midi, prépare des thermos de café et d'eau chaude pour le thé (1 thermos de chaque boisson pour 10 personnes) ;
- Dispose, dans chaque salle où une réunion est prévue l'après-midi :
 - ✓ des boissons fraîches : 1 canette de chaque boisson du frigo et une carafe d'eau pour 10 personnes
 - ✓ un thermos de café et un d'eau chaude
 - ✓ des sachets de thé
 - ✓ des biscuits, des mignonettes, du sucre, du lait
 - ✓ (si cela n'a pas été fait préalablement) les codes Wi-Fi du réseau « BIPT – Guests » (Voir ci-dessus, point 2.3.2. Codes d'accès au Wi-Fi) ;
- Vérifie, dans chaque salle où une réunion est prévue l'après-midi :
 - ✓ que les tables et chaises soient bien rangées
 - ✓ que les tableaux blancs soient nettoyés
 - ✓ que les marqueurs pour tableaux écrivent toujours et qu'il y a assez de liquide nettoyant.

2.3.3.3. Fin de journée

Dès que les salles ne sont plus occupées, il est demandé à l'hôte/l'hôtesse de :

- débarrasser les salles et déposer la vaisselle sale sur le lave-vaisselle (le service d'entretien est en charge de faire tourner le lave-vaisselle), vider et rincer les thermos et carafes ;
- remettre les boissons non utilisées au frigo.

2.3.4. Lunchs dans les salles de réunion

Comme indiqué au point 2.2. Réservation des salles, lorsqu'ils prévoient une réunion (ou autre type d'évènement) pendant l'heure du midi, les membres du personnel de l'IBPT peuvent commander des sandwichs avec ou sans dessert auprès de l'accueil, au plus tard deux jours ouvrables avant l'évènement et moyennant accord de leur membre du Conseil.

Lors d'un évènement avec lunch, l'hôte/hôtesse d'accueil doit, avant le début de l'évènement, disposer dans la salle la vaisselle (assiettes, couverts) et serviettes nécessaires, selon le nombre de participants.

Les commandes de sandwichs arrivent en général vers 11h. L'hôte/hôtesse d'accueil réceptionne la livraison et dépose les sandwichs (et desserts éventuels) dans la salle de réunion ou à la cuisine, selon les directives de l'organisateur de l'évènement.

2.4. Entretien du matériel et gestion des stocks

L'hôte/hôtesse d'accueil doit entretenir et ranger la vaisselle et le matériel nécessaires aux salles de réunion principales, ainsi que gérer les stocks des produits utilisés dans les salles de réunion. Plus précisément :

- les thermos, bouilloires et carafes d'eau doivent être vidés et rincés une fois par jour et détartrés deux fois par mois ;
- le lave-vaisselle doit être vidé le matin et la vaisselle rangée (dans les armoires ou directement dans les salles) ;
- le stock des boissons, biscuits, sachets de thé, sucre, lait doit être surveillé : l'hôte/hôtesse d'accueil doit commander les articles devenant manquant à temps au service logistique ;
- l'état de marche des marqueurs pour tableaux et le stock de liquide nettoyant doit être surveillé : l'hôte/hôtesse d'accueil doit commander les articles devenant manquant à temps au service logistique ;
- l'hôte/hôtesse d'accueil veille à ce qu'il y ait toujours suffisamment de boissons fraîches au frigo.

3. Permanence téléphonique

L'IBPT est joignable par téléphone au numéro général +32 (0)2 226 88 88 (unique pour toutes les langues), tous les jours ouvrables de 9 à 12 et de 13 à 16h30. En-dehors de ces plages horaires, un répondeur accueille les appelants. Ce répondeur est activé automatiquement.

Durant les heures d'ouverture, les appelants formant le numéro général de l'IBPT sont mis en contact avec un menu général, qui leur propose de choisir parmi les principaux thèmes pour lesquels le public contacte l'IBPT. Le dernier choix de ce menu, « pour toute autre question » met en contact l'appelant avec l'accueil.

L'hôte/hôtesse d'accueil doit traiter ces appels. Il y a en moyenne une dizaine d'appels par jour. Une attitude professionnelle est attendue de l'hôte/hôtesse d'accueil ; ceci implique de réserver aux appelants un accueil agréable, poli et veillant à lui apporter rapidement une réponse adéquate à ses demandes.

L'hôte/hôtesse d'accueil doit prendre tous les appels entrants et commencer par saluer l'appelant en Français et en Néerlandais, tout en confirmant dans les deux langues que la personne est bien en contact avec l'IBPT. Ensuite, l'hôte/hôtesse d'accueil demande à l'appelant, dans la langue parlée par ce dernier dans sa réponse, ce qu'il/elle peut faire pour l'aider.

Si l'hôte/hôtesse d'accueil ne peut lui/elle-même pas répondre à la question, il/elle transmet l'appel au service concerné qui pourra répondre à la question. La téléphonie de l'IBPT est gérée via l'application TEAMS et les appels transmis à l'accueil sont traités via l'application « Luware Nimbus ».

En plus des appels de l'extérieur, l'hôte/hôtesse d'accueil doit également traiter les appels qui proviennent des membres du personnel de l'IBPT ou encore de l'accueil centralisé du bâtiment « Allianz », entre 8h30 et 12h30 et entre 13h et 16h30. Pour ce qui concerne les appels internes, il lui est demandé d'activer sa caméra sur Teams.