

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

(IBPT)

Ellipse Building, Boulevard du Roi Albert II 35

1030 BRUXELLES

Personnes de contact:

Fabienne Marcelle (fr), Premier Conseiller

Tél.: +32 2 226 87 77

e-mail : fabienne.marcelle@ibpt.be

Valérie Prignon (fr) Conseiller

Tél. : +32 2 226 89 38

e-mail: valerie.prignon@ibpt.be

Site Internet: www.ibpt.be

CAHIER DES CHARGES n° 2014/Utilisateurs/Enquête

APPEL D'OFFRE GENERAL

POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (IBPT)

RELATIF À LA DÉSIGNATION D'UN ORGANISME CHARGE DE RÉALISER UNE ENQUÊTE ET UNE ANALYSE
STATISTIQUES DE LA SITUATION DU MARCHÉ BELGE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DU POINT DE
VUE DES UTILISATEURS

TABLE DES MATIÈRES.

A. Dispositions générales	4
1. Dérogation.....	4
2. Objet et nature du marché.....	4
3. Durée du contrat.	4
4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires	4
5. Droit d'introduction et ouverture des offres	5
5.1.Droit et mode d'introduction des offres.....	5
5.2 L'ouverture des offres.....	5
6. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant.....	6
7. Description des services à prester.....	6
8. Documents régissant le marché	6
8.1. Législation	6
8.2. Documents du marché.....	6
9. Offres.....	6
9.1. Données à mentionner dans l'offre	6
9.2. Durée de validité de l'offre	7
9.3. Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre.....	7
10. Prix	7
10.1. Prix.....	7
10.2. Révision des prix	8
11. Responsabilité du prestataire de services	8
12. Critères de sélection – Régularité des offres – Critères d'attribution.....	8
12.1. Droit d'accès.....	9
12.2. Critères de sélection se rapportant à la compétence technique du soumissionnaire	12
12.3. Critères d'attribution	12
13. Cautionnement	13

14. Réception.....	15
15. Exécution des services	15
15.1. Délais et clauses	15
15.2. Lieu où les services doivent être exécutés et formalités.....	15
16. Facturation et paiement des services.....	16
17. Avis de marché et rectificatifs	17
18. Engagements particuliers pour le prestataire de services.....	17
19. Litiges	17
Annexe A. Description des services.....	18
Objectif général de l'étude	18
Objectifs particuliers.....	18
Champ de l'étude.....	19
Approche du projet.....	19
Récurrence de l'enquête	19
Projet de formulaire de questions	20
➤ Questions sur les caractéristiques socio-économiques	20
➤ Utilisation des télécommunications et médias/choix des opérateurs	21
➤ Satisfaction/problèmes rencontrés/attitude en cas de problème	23
➤ Changements/comparaison/transparence	31
➤ Information	37
➤ Questions sur le monitoring du service universel	40

A. Dispositions générales

1. Dérogation

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'adjudicataire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve spécifique concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché.

2. Objet et nature du marché

Le présent marché porte sur la désignation d'un organisme chargé de réaliser pour l'IBPT une enquête annuelle accompagnée d'une analyse statistique de la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs et de rédiger un rapport en français et en néerlandais. La prestation de services concernera le marché belge respectivement en 2015, en 2016 et en 2017.

Ce marché comporte un seul lot.

La procédure choisie est l'appel d'offres général conformément à l'article 25 de la loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics.

Les variantes ne sont pas autorisées.

Il s'agit d'un marché à prix forfaitaire global (A.R. 15 juillet 2011, art. 2 et 13).

3. Durée du contrat.

Le marché prend cours le premier jour calendrier qui suit le jour où l'adjudicataire a reçu la notification de la conclusion du marché.

Il est conclu jusqu'à la finalisation de l'enquête 2017, soit a priori pour fin août 2017.

Les prestations pour les années 2016 et 2017 débuteront respectivement un an et deux ans après la date du début de la prestation pour 2015.

4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

Le pouvoir adjudicateur est l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), représenté par Monsieur Axel Desmedt, Membre du Conseil, mandaté par le Conseil.

Des informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être obtenues auprès de Madame Valérie Prignon (Fr), Conseiller, dont les coordonnées sont mentionnées en page de garde du présent cahier des charges.

5. Droit d'introduction et ouverture des offres

5.1. Droit et mode d'introduction des offres

Aucune variante n'étant acceptée, chacun des soumissionnaires ne peut remettre qu'une offre pour le présent marché.

Le pouvoir adjudicateur n'acceptant pas l'introduction d'offres par des moyens électroniques, les offres ne pourront donc être introduites que comme suit :

- 1) ou bien par lettre (une lettre recommandée est conseillée) envoyée au pouvoir adjudicateur,
- 2) ou bien personnellement déposées auprès du pouvoir adjudicateur contre accusé de réception.

Les offres sont glissées dans une enveloppe fermée.

Sur cette enveloppe, il y a lieu d'indiquer les mentions suivantes:

- le numéro du cahier des charges 2014/Utilisateurs/Enquête ainsi que la date et l'heure de la séance d'ouverture des offres.

Cette enveloppe est glissée dans une deuxième enveloppe portant les mentions suivantes:

- le mot «offre» dans le coin supérieur gauche;
- le numéro du cahier des charges 2014/Utilisateurs/Enquête;
- l'adresse du destinataire comme indiqué ci-dessous.

Les offres sont envoyées via un service postal à ou déposées personnellement auprès de:

Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)
À l'attention de Madame Valérie Prignon
Ellipse Building,
Boulevard du Roi Albert II 35,
1030 Bruxelles

Elles sont déposées en un exemplaire original et doivent être rédigées suivant le formulaire d'offre joint au présent cahier des charges.

Au cas où les offres sont déposées personnellement, le soumissionnaire a le droit de demander un accusé de réception.

5.2 L'ouverture des offres

La séance d'ouverture des offres aura lieu en les locaux du pouvoir adjudicateur le 20 juin 2014 à 10h00.

Chaque offre doit parvenir au président de la séance avant qu'il déclare la séance ouverte. Seules les offres qui parviennent au président de la séance avant qu'il déclare la séance ouverte peuvent être acceptées.

Toutefois, une offre tardive est acceptée pour autant que le pouvoir adjudicateur n'ait pas encore conclu le marché et que l'offre ait été envoyée sous pli recommandé au plus tard quatre jours calendrier avant la date de la séance d'ouverture.

6. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant

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

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

7. Description des services à prester

Une description plus précise des services à prester figure dans l'annexe A du présent cahier des charges.

8. Documents régissant le marché

8.1. Législation

- La loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- 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 15 juillet 2011 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 ;
- la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges ;
- toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de la publication de l'avis de marché au Bulletin des Adjudications.

8.2. Documents du marché

- Le présent cahier des charges n° 2014/Utilisateurs/Enquête ainsi que le formulaire d'offre y annexé.
- L'offre approuvée de l'adjudicataire.

9. Offres

9.1. Données à mentionner dans l'offre

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 8 de la loi du 15 juin 2006 et sur l'article 64 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif aux incompatibilités.

Il est fortement recommandé au soumissionnaire d'utiliser le formulaire d'offre joint en annexe. Dans cette optique, l'attention du soumissionnaire est attirée sur l'article 80 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, qui stipule: "Lorsqu'aux documents du marché est joint un formulaire destiné à établir

l'offre et à compléter le métré récapitulatif ou l'inventaire, le soumissionnaire en fait usage. A défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire."

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais.

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 son 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 spécial des charges est impérativement présenté en préambule de l'offre.

Conformément à l'article 88 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011 précité, tous les montants de l'offre doivent être inscrits en toutes lettres dans le formulaire d'offre. L'IBPT exige en outre que ces mêmes montants soient inscrits en chiffres.

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

9.2. 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.

9.3. 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 (voir rubrique 12 ci-après);
- les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s);

10. Prix

10.1. Prix

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent être obligatoirement libellés en EURO. Le présent marché est un marché à prix forfaitaire global.

L'adjudicataire est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles grevant les services demandés, en précisant également ces prix avec la TVA appliquée.

10.2. 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 du prestataire de services. 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).

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

$$P = P_o \times \frac{[(s \times 0,80) + 0,20 (=F)]}{S}$$

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);

F : partie non révisable comprenant les frais fixes et les bénéfices.

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).

11. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services s'engage à prêter les services avec le plus haut degré de professionnalisme, tant pour la préparation de l'enquête, le recours au Registre national, la collecte des données et l'analyse que pour la rédaction d'un rapport annuel en français et en néerlandais.

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis quant à ce standard de qualité professionnelle, en particulier dans les rapports fournis par lui en exécution du marché.

Par ailleurs, le prestataire de services 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 du prestataire de services.

12. Critères de sélection – Régularité des offres – Critères d'attribution

Les soumissionnaires sont évalués sur la base du droit d'accès et des critères de sélection qualitative repris ci-après.

Seules les offres des soumissionnaires qui satisfont au droit d'accès et aux critères de sélection qualitative sont prises en considération pour participer à la comparaison des offres sur la base des critères d'attribution repris au point 12.3 du présent cahier des charges, dans la mesure où ces offres sont régulières sur le plan formel et matériel.

Dans une première phase, les offres introduites seront examinées sur le plan de la régularité formelle et matérielle. Dans la mesure autorisée par l'article 95 de l'AR du 15.7.2011, les offres irrégulières pourront être régularisées (si c'est possible conformément au principe d'égalité) ou rejetées.

Dans une seconde phase, les offres régulières formellement et matériellement seront examinées sur le plan du fond par une commission d'évaluation.

Cet examen sera réalisé sur la base des critères d'attribution mentionnés dans le présent cahier des charges.

12.1. Droit d'accès

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous. Le pouvoir adjudicateur vérifiera l'exactitude de cette déclaration sur l'honneur implicite dans le chef du soumissionnaire dont l'offre est la mieux classée. À cette fin, il demandera au soumissionnaire concerné par les moyens les plus rapides, et dans le délai qu'il détermine, de fournir les renseignements ou documents permettant de vérifier sa situation personnelle. Le pouvoir adjudicateur demandera lui-même les renseignements ou documents qu'il peut obtenir gratuitement par des moyens électroniques auprès des services qui en sont gestionnaires.

Premier critère d'exclusion

§.1. Le soumissionnaire belge qui emploie du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, doit être en ordre en ce qui concerne ses obligations vis-à-vis de l'Office National de Sécurité Sociale. Il est considéré comme étant en ordre en ce qui concerne les obligations précitées, s'il apparaît, qu'au plus tard la veille de la date limite de réception des offres, il :

- 1° a transmis à l'Office National de Sécurité Sociale toutes les déclarations requises jusque et y compris celles relatives à l'avant-dernier trimestre civil écoulé par rapport à la date limite de réception des offres et
- 2° n'a pas pour ces déclarations une dette en cotisations supérieure à 3.000 EURO, à moins qu'il n'ait obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement.

Toutefois, même si la dette en cotisations est supérieure à 3.000 euros, le soumissionnaire sera considéré comme étant en règle s'il établit, avant la décision d'attribuer le marché, qu'il possède, à la fin du trimestre civil visé à l'alinéa 2, à l'égard d'un pouvoir adjudicateur au sens de l'article 2, 1°, de la loi du 15 juin 2006 ou d'une entreprise publique au sens de l'article 2, 2°, de la loi du 15 juin 2006, une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers pour un montant au moins égal, à 3.000 euros près, à celui pour lequel il est en retard de paiement de cotisations.

§ 2. Le soumissionnaire étranger doit, au plus tard la veille de la date limite de réception des offres :

- 1° être en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi ;
- 2° être en ordre avec les dispositions du § 1er, s'il emploie du personnel assujetti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

§.3. A quelque stade de la procédure que ce soit, le pouvoir adjudicateur peut s'informer, par tous moyens qu'il juge utiles, de la situation en matière de paiement des cotisations de sécurité sociale de tout soumissionnaire.

Deuxième critère d'exclusion

Conformément à l'article 20 de la loi du 15 juin 2006 et à l'article 61, § 1 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, est exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée dont le pouvoir adjudicateur a connaissance pour:

- 1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal;
- 2° corruption, telle que définie à l'article 246 du Code pénal;
- 3° fraude au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002;
- 4° blanchiment de capitaux tel que défini à l'article 3 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

En vue de l'application du présent paragraphe, le pouvoir adjudicateur a le droit de demander aux soumissionnaires de fournir les renseignements ou documents nécessaires. Lorsqu'il a des doutes sur la situation personnelle de ces candidats ou soumissionnaires, il peut s'adresser aux autorités compétentes belges ou étrangères pour obtenir les informations qu'il estime nécessaires à ce propos.

Troisième critère d'exclusion

Conformément à l'article 20 de la loi et à l'article 61, § 2, 1° et 2° de l'arrêté royal du 15 juillet 2011, peut être exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, le soumissionnaire:

- 1° qui est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales;

2° qui a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales.

Quatrième critère d'exclusion

Sera exclu de la participation au marché public, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour tout délit affectant sa moralité professionnelle.

Cinquième critère d'exclusion

Le soumissionnaire ne peut pas, en matière professionnelle, avoir commis une faute grave, constatée par tout moyen dont le pouvoir adjudicateur pourra justifier.

En outre, le soumissionnaire, par la signature de son offre, s'engage à respecter les normes définies dans les conventions de base de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et, 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).

Le non-respect des conventions susmentionnées sera donc considéré comme faute grave en matière professionnelle au sens de l'article 61, §2, 4° de l'AR du 15 juillet 2006. Les dispositions qui précèdent s'appliquent sans préjudice des autres dispositions reprises à l'article 61 de l'arrêté précité.

Sixième critère d'exclusion

Le soumissionnaire doit être en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays dans lequel il est établi, conformément aux dispositions de l'article 63 de l'AR du 15 juillet 2011.

Septième critère d'exclusion

Sera exclu de la participation au marché public, le soumissionnaire qui s'est rendu gravement coupable de fausses déclarations en fournissant des renseignements exigibles en application du présent chapitre ou qui n'a pas fourni ces renseignements.

12.2. Critères de sélection se rapportant à la compétence technique du soumissionnaire

Premier critère

Le soumissionnaire doit disposer de collaborateurs suffisamment compétents et nombreux pour pouvoir exécuter le marché convenablement.

Le soumissionnaire joint à cet effet à son offre un relevé reprenant les collaborateurs qui seront affectés à la réalisation du marché. Dans ce document, le soumissionnaire mentionne les diplômes dont ces collaborateurs sont titulaires, ainsi que leurs qualifications professionnelles et expériences.

Une importance particulière sera donnée à la démonstration du caractère bilingue français / néerlandais des services que peut apporter le soumissionnaire.

Sa capacité structurelle et financière, son engagement et sa disponibilité, ou encore l'absence de conflits d'intérêts au regard de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges seront également pris en compte.

Une déclaration sur l'honneur confirmant l'indépendance du soumissionnaire à l'égard 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 devra être jointe à l'offre.

Deuxième critère

Le soumissionnaire doit disposer de références de services exécutés qui ont été effectués au cours des trois dernières années dans le domaine de l'analyse économique et statistique.

Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les réalisations les plus importantes qui ont été effectuées au cours des trois dernières années, avec mention du montant, de la date et des destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, lorsque le destinataire était un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

12.3. Critères d'attribution

Pour le choix de l'offre la plus intéressante d'un point de vue économique, les offres régulières des soumissionnaires sélectionnés seront confrontées à une série de critères d'attribution.

Ces critères seront pondérés afin d'obtenir un classement final.

12.3.1. Liste des critères d'attribution.

Les critères d'attribution, par ordre décroissant d'importance, sont les suivants :

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Prix (60%)2. Expérience utile (40%) |
|---|

L'évaluation des critères d'attribution se fera comme suit :

- Le critère d'attribution 1 (prix) sera estimé sur la base du prix forfaitaire global TVAC, tel que remis dans le cadre du formulaire d'offre joint au présent cahier des charges, selon la formule suivante :

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

où P1 représente le prix le plus bas et Px le prix donnant lieu à l'attribution de points.

- Le critère d'attribution 2 (expérience utile) sera évalué sur base d'un document de maximum 15 pages (renvoyant le cas échéant vers d'autres documents ou outils) dans lequel sera décrit le processus que le soumissionnaire développera pour effectuer avec efficacité le travail demandé.

12.3.2. Cotation finale

Les cotations pour les deux critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée, après 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.

Une cote inférieure à la moitié des points maximaux attribuables pour un critère entraînera l'exclusion du soumissionnaire, qui ne sera dès lors pas admis à se voir confronter aux critères suivants.

13. Cautionnement

Le cautionnement est fixé à 5 % du montant total, hors TVA, du marché. Le montant ainsi obtenu est arrondi à la dizaine d'euro supérieure.

Le cautionnement peut être constitué conformément aux dispositions légales et réglementaires, soit en numéraire, ou en fonds publics, soit sous forme de cautionnement collectif.

Le cautionnement peut également être constitué par une garantie accordée par un établissement de crédit satisfaisant au prescrit de la législation relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au prescrit de la législation relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (caution).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours de calendrier suivant le jour de la conclusion du marché, justifier la constitution du cautionnement par lui-même ou par un tiers, de l'une des façons suivantes:

1. lorsqu'il s'agit de numéraire, par le virement du montant au numéro de compte du Postchèque de la Caisse des Dépôts et Consignations [compte bpost banque n° BE58 6792 0040 9979 (IBAN), PCHQBEBB (BIC)] ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire à celle de ladite Caisse, ci-après dénommé organisme public remplissant une fonction similaire ;
2. lorsqu'il s'agit de fonds publics, par le dépôt de ceux-ci entre les mains du caissier de l'Etat au siège de la Banque nationale à Bruxelles ou dans l'une de ses agences en province, pour compte de la Caisse des Dépôts et Consignations, ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
3. lorsqu'il s'agit d'un cautionnement collectif, par le dépôt par une société exerçant légalement cette activité, d'un acte de caution solidaire auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
4. lorsqu'il s'agit d'une garantie, par l'acte d'engagement de l'établissement de crédit ou de l'entreprise d'assurances.

Cette justification se donne, selon le cas, par la production au pouvoir adjudicateur :

1. soit du récépissé de dépôt de la Caisse des Dépôts et Consignations ou d'un organisme public remplissant une fonction similaire ;
2. soit d'un avis de débit remis par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances ;
3. soit de la reconnaissance de dépôt délivrée par le caissier de l'Etat ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
4. soit de l'original de l'acte de caution solidaire visé par la Caisse des Dépôts et Consignations ou par un organisme public remplissant une fonction similaire ;
5. soit de l'original de l'acte d'engagement établi par l'établissement de crédit ou l'entreprise d'assurances accordant une garantie.

Ces documents, signés par le déposant, indiquent au profit de qui le cautionnement est constitué, son affectation précise par l'indication sommaire de l'objet du marché et de la référence des documents du marché, ainsi que le nom, le prénom et l'adresse complète de l'adjudicataire et, éventuellement, du tiers qui a effectué le dépôt pour compte, avec la mention "bailleur de fonds" ou "mandataire", suivant le cas.

Le délai de trente jours de calendrier visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payées et les jours de repos compensatoire prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail rendue obligatoire.

La preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyée à l'adresse qui sera mentionnée dans la notification de la conclusion du marché.

La demande de l'adjudicataire de procéder à la réception:

1. en cas de réception provisoire : tient lieu de demande de libération de la première moitié du cautionnement;
2. en cas de réception définitive : tient lieu de demande de libération de la seconde moitié du cautionnement, ou, si une réception provisoire n'est pas prévue, de demande de libération de la totalité de celui-ci.

14. Réception

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un délégué du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée au prestataire de services au moment où débutera l'exécution des services.

15. Exécution des services

15.1. Délais et clauses

15.1.1 Délais

Les services seront exécutés conformément au planning indiqué dans la partie technique du cahier des charges à compter de la date qui suit le jour où le prestataire de services a reçu la notification de l'attribution du marché jusqu'à ce que l'IBPT estime que la mission est complètement achevée.

15.1.2. Clause d'exécution

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, 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'adjudicataire 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.

15.2. Lieu où les services doivent être exécutés et formalités

15.2.1. Lieu où les services doivent être exécutés

Les services seront exécutés à l'adresse suivante:

- dans les locaux du soumissionnaire ;
- dans les bureaux de l'IBPT – Ellipse Building, Boulevard du Roi Albert II 35 à 1030 Bruxelles, en ce qui concerne les réunions auxquelles participe l'IBPT.

15.2.2. Évaluation des services exécutés

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'adjudicataire par un fax ou par un message e-mail, qui sera confirmé par la suite au moyen d'une lettre recommandée. L'adjudicataire est tenu de recommencer les services exécutés de manière non conforme.

16. Facturation et paiement des services

L'adjudicataire envoie ses factures (en un seul exemplaire) pour chaque rapport annuel terminé à l'adresse suivante:

IBPT
À l'attention de Monsieur Axel Desmedt
Ellipse Building
Boulevard du Roi Albert II 35
1030 Bruxelles

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

Le prix du recours à des services extérieurs tels que le Registre national ou Sodexho sera inclus dans la facture annuelle globale.

En 2015, la facturation du tiers du prix du marché pourra être effectuée une fois que le rapport décrit au point 7 de l'annexe 1 point « approche du projet » aura été livré.

La facturation du second et du troisième tiers du prix du marché sera effectuée respectivement en 2016 et 2017, après livraison du rapport décrit au point 7 de l'annexe 1 point « approche du projet ».

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 de réception provisoire et en notifier le résultat au prestataire de services.

Le paiement du montant dû au prestataire de services 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.

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 EURO.

17. Avis de marché et rectificatifs

Les avis de marché et rectificatifs annoncés ou publiés au Bulletin des Adjudications ainsi que les avis de marché et rectificatifs relatifs à ce marché, font partie intégrante du présent cahier des charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre.

18. Engagements particuliers pour le prestataire de services

Le prestataire de services 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. Le prestataire de services peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

Le prestataire de services 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 du marché. Les remplaçants doivent être agréés par le pouvoir adjudicateur.

19. Litiges

Le présent marché est régi par le droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution de ce 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 de ce marché. L'adjudicataire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

Annexe A. Description des services

Objectif général de l'étude

Comme le souligne le Plan stratégique 2014-2016, travailler dans l'intérêt des utilisateurs est une des missions de l'IBPT qui veut comprendre les utilisateurs finaux de communications électroniques, anticiper les usages et leur évolution et préserver l'intérêt des consommateurs. De plus, la mission d'inclusion sociale implique d'utiliser les communications électroniques pour promouvoir l'intégration et l'inclusion sociale de tous. Le Plan stratégique 2014-2016 rappelle l'importance pour l'utilisateur de disposer de services de qualité à un prix concurrentiel et de pouvoir accéder à des technologies et à des services innovants mais aussi de bénéficier de tarifs transparents et facilement comparables ainsi que de conditions contractuelles lisibles qui aident le consommateur dans ses relations avec ses fournisseurs.

Afin de rencontrer ces objectifs, l'IBPT doit, entre autres, disposer d'une vision du marché des communications électroniques du point de vue des consommateurs : il doit connaître les services que les consommateurs utilisent plus volontiers et comprendre les critères qu'ils prennent en compte pour choisir tel ou tel fournisseur de services ; il doit pouvoir évaluer la connaissance que les consommateurs ont de leurs droits et apprécier l'usage qu'ils font des mesures qu'il a établies ; il doit enfin vérifier le niveau d'information que les utilisateurs ont des divers outils mis à leur disposition pour choisir et gérer leurs consommations.

Comprendre les comportements des utilisateurs sur le marché belge des communications électroniques constitue une étape importante pour mettre en œuvre et adapter l'action du service Utilisateurs de l'IBPT.

La comparaison des résultats de l'étude au fil des ans permettra également à l'IBPT de vérifier l'impact de son action réglementaire sur l'information et l'attitude des consommateurs.

En application du Plan stratégique 2010-2013, et suite à un premier appel d'offre, l'IBPT a confié à l'Université catholique de Louvain la réalisation de l'Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs pour les années 2012, 2013 et 2014. Les rapports de ces enquêtes annuelles peuvent être consultés sur le site de l'IBPT¹

Objectifs particuliers

Les questions auxquelles l'IBPT souhaite pouvoir apporter des réponses sur base des données récoltées sont les suivantes :

¹Enquête 2013 : <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/i-enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs>

Enquête 2012 : <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/protection-des-consommateurs/enquete-sur-la-situation-du-marche-belge-des-communications-electroniques-du-point-de-vue-des-utilisateurs>

- Comment se comportent les utilisateurs sur le marché belge des télécommunications , en particulier pour ce qui concerne le changement d'opérateur, la comparaison des offres, le degré de satisfaction ?
- L'utilisateur belge a-t-il les outils nécessaires pour faire des choix informés en ce qui concerne les services de communications électroniques ?
- Les utilisateurs sont-ils suffisamment informés des possibilités offertes par le marché et de leurs droits ?
- Quelles sont les variables sur lesquelles l'IBPT doit concentrer son action afin que le marché fonctionne correctement en termes de prix, de choix et d'innovation ?

Les questions formulées ci-dessus devront faire l'objet d'une discussion entre le soumissionnaire et l'IBPT et pourront être adaptées, le cas échéant.

Champ de l'étude

La collecte des données concernera les ménages belges. Les petites et moyennes entreprises ne tombent pas dans le champ de cette étude.

L'étude concerne les services de téléphonie fixe et mobile, l'accès à internet fixe et mobile, la télévision dans la mesure où elle est comprise dans une offre groupée, les offres groupées de services.

Approche du projet

L'approche envisagée se décompose en différentes étapes :

1. l'adaptation et/ou la validation du projet de formulaire de questions ;
2. l'établissement et la validation de l'échantillonnage retenu ;
3. la mise en œuvre de la collaboration avec le Registre national pour l'envoi des questionnaires papier à l'échantillon retenu et la distribution d'incitants (chèques Sodexho)
4. la collecte des données via une enquête par questionnaires papier;
5. la mise en forme des données et les validations de base ;
6. une analyse exploratoire des données récoltées ;
7. une analyse statistique visant à répondre aux questions posées ;
8. la livraison des résultats (données et analyses statistiques) ;
9. la livraison de la version en français et de la version en néerlandais d'un rapport intégrant les conclusions de l'analyse.

Ces étapes effectuées en 2015 devront être répétées en 2016 et 2017.

Le rapport sera vérifié et éventuellement corrigé par l'IBPT qui le publiera sur son site web.

Récurrence de l'enquête

Afin de suivre les tendances des indicateurs liés à la surveillance du marché, l'enquête devra être réalisée sur une base annuelle. la première enquête portera sur le marché belge en 2015, la 2^e sur le marché en 2016 et la 3^e sur le marché en 2017.

Le soumissionnaire doit s'engager à réaliser l'enquête durant trois années successives.

Projet de formulaire de questions

NB : Pour certaines questions, nous vous prions de bien vouloir répondre à l'aide d'une échelle de 0 à 10. Veuillez cocher la case la plus appropriée à votre degré de satisfaction, par exemple en dessous du chiffre 8 si vous êtes très satisfait, comme suit :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très satisfait	<input type="radio"/>

Vous pouvez aussi cocher la case en dessous de « sans avis » si vous n'avez aucune opinion sur la question qui vous est posée :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très satisfait	<input checked="" type="radio"/>

➤ Questions sur les caractéristiques socio-économiques

- Q. 1. Vous êtes
 un homme
 une femme
- Q. 2. Votre âge ?
 15-24
 25-34
 35-44
 45-54
 55-64
 65-74
 75 ou plus
- Q. 3. Votre région d'habitation
 Flandre
 Wallonie
 Bruxelles
- Q. 4. Catégorie de revenu net mensuel de votre ménage
 moins de 1200 euros
 entre 1200 et 1799 euros
 entre 1800 et 2399 euros
 entre 2400 et 2999 euros
 entre 3000 et 3599 euros
 3600 Euros ou plus
 je ne sais pas

- Q. 5. Nombre de personnes à charge dans votre ménage
- aucune
 - 1 à 2
 - 3 à 5
 - plus de 5

➤ Utilisation des télécommunications et médias/choix des opérateurs

- Q. 6. Quels services de télécommunications/médias utilisez-vous parmi les suivants ? (Veuillez considérer uniquement les équipements ou services que vous utilisez à titre privé et en dehors de votre lieu de travail. Plusieurs réponses possibles)

- télévision analogique
- télévision numérique
- télévision/vidéo à la demande
- télévision par internet
- téléphonie fixe
- téléphonie mobile (GSM ou Smartphone)
- téléphonie par internet/par ordinateur/voice over IP (exemple : Skype)
- internet à la maison (fixe ou wifi)
- internet en déplacement sur GSM ou smartphone
- internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable
- réseaux wifi partagés (Hotspots)

- Q. 7. Avez-vous certains de vos services dans une offre groupée (ou pack)

- oui
- non (veuillez passer directement à la question 11)
- je ne sais pas (veuillez passer directement à la question 11)

- Q. 8. Lesquels parmi vos services sont-ils regroupés dans des packs (pack 1 : au moins 2 services chez un opérateur ; pack 2 : au moins 2 services chez un autre opérateur) ?

- | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------------|
| télévision | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| téléphonie fixe | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| téléphonie mobile (GSM ou smartphone) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| téléphonie par internet/par ordinateur/Voice over IP (Skype) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet à la maison | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet en déplacement sur GSM ou smartphone | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |
| réseaux wifi partagés (hotspots) | <input type="checkbox"/> Pack 1 | <input type="checkbox"/> Pack 2 |

- Q. 9. Pour les différents services que vous utilisez, pourriez-vous indiquer votre (vos) opérateur(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

- Proximus (Belgacom)
- Base
- Mobistar
- Numéricable
- Telenet
- Voo
- Aldi
- Allo RTL

- Belgian Telecom
- Billi
- b.Lite
- Carrefour mobile
- Colruyt mobile
- Contact Mobile
- Cybernet
- Dommel
- Edpnet
- Ello Mobile
- Euphony
- Jim mobile
- Lycamobile
- Mobile Vikings
- Mobisud
- Ortel Mobile
- Plug Mobile
- Postmobile
- Red Bull
- Scarlet
- Snow
- Simyo
- SudPresse
- Tellink
- Transatel Mobile
- Turk Telecom
- United Telecom
- Autre

Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

- Q. 10. La dernière fois que vous avez choisi un opérateur, quels ont été vos critères de choix ?
(Plusieurs réponses possibles)
- Offre groupée (pack) intéressante
 - Prix/plan tarifaire intéressant
 - Bonne réputation de l'opérateur
 - Service(s) annexe(s) offert(s) (ex: nombre d'adresses e-mail, de n° de téléphone)
 - Incitant commercial (ex : tablette à x € lors de la souscription d'un contrat de x mois)
 - Respect des droits du consommateur et des engagements de l'opérateur
 - Confiance dans la stabilité de l'opérateur (ex : pas de risque de faillite)
 - Fiabilité technique de l'opérateur
 - Accessibilité des points de vente
 - Qualité/clarté des informations
 - Vitesse de connexion pour l'accès à internet
 - J'ai l'habitude de cet opérateur
 - Ma famille/mes amis sont déjà chez cet opérateur
 - J'ai choisi cet opérateur parce que ma famille/mes amis me l'ont conseillé
 - Participation financière de mon employeur (partielle ou complète)
 - Autre

Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

Q. 11. Veuillez cocher le nom des services offerts par des fournisseurs globaux que vous utilisez pour téléphoner ou envoyer des messages (*Plusieurs réponses possibles*)

- Skype
- FaceTime
- GoogleTalk
- Viper
- Rebtel
- Voipbuster
- Whatsapp
- Blackberry Messenger
- Autre

Si vous avez répondu "Autre", veuillez préciser:

Q. 12. Si vous utilisez un de ces services, vous l'utilisez pour appeler

- vers un autre ordinateur
- vers un téléphone fixe ou mobile
- les deux

Q. 13. Si vous utilisez un de ces services pour des appels ou messages nationaux, vous l'utilisez

- une fois par mois au maximum
- une fois par semaine
- plusieurs fois par semaine
- tout le temps pour appeler ou envoyer des messages nationaux

Q. 14. Si vous utilisez un de ces services pour des appels ou messages internationaux, vous l'utilisez

- une fois par mois au maximum
- une fois par semaine
- plusieurs fois par semaine
- tout le temps pour appeler ou envoyer des messages internationaux

➤ Satisfaction/problèmes rencontrés/attitude en cas de problème

Téléphonie fixe. Si vous n'utilisez pas de téléphone fixe à titre privé, veuillez passer à la question 17

Q. 15. Quel est votre degré de **satisfaction** par rapport

a) aux **tarifs disponibles sur le marché de la téléphonie fixe**, c'est-à-dire chez l'ensemble des différents opérateurs existants :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Très satisfait	<input type="checkbox"/>

b) aux **tarifs dont vous disposez** chez votre opérateur fixe

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

c) au **service** dont vous avez bénéficié l'année précédente **chez votre opérateur fixe?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

Q. 16. Dans quelle mesure faites-vous **confiance** à votre opérateur fixe par rapport

a) au **respect de vos droits** en tant que consommateur ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

b) aux **informations** qu'il vous fournit ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

c) à la **fiabilité de la facturation** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

Téléphonie Mobile. Si vous n'utilisez pas de téléphone mobile à titre privé, veuillez passer à la question 19

Q. 17. Quel est votre degré de **satisfaction** par rapport

a) aux **tarifs disponibles sur le marché de la téléphonie mobile**, c'est-à-dire chez l'ensemble des différents opérateurs existants :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

b) aux **tarifs dont vous disposez** chez votre opérateur mobile

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

c) au **service** dont vous avez bénéficié l'année précédente **chez votre opérateur mobile?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

Q. 18. Dans quelle mesure faites-vous **confiance** à votre opérateur mobile par rapport

a) au **respect de vos droits** en tant que consommateur ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

b) aux **informations** qu'il vous fournit ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

c) à la **fiabilité de la facturation** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

Internet. Si vous n'utilisez pas internet à titre privé, veuillez passer à la question 21

Q. 19. Quel est votre degré de **satisfaction** par rapport

a) aux **tarifs disponibles sur le marché de l'accès à internet**, c'est-à-dire chez l'ensemble des différents opérateurs existants :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

b) aux **tarifs dont vous disposez** chez votre opérateur internet

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

c) au **service** dont vous avez bénéficié l'année précédente **chez votre opérateur internet?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

Q. 20. Dans quelle mesure faites-vous **confiance** à votre opérateur internet par rapport

a) au **respect de vos droits** en tant que consommateur ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

b) aux **informations** qu'il vous fournit ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

c) à la fiabilité de la **facturation** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Tout à fait confiant	()

Offre groupée (« packs »). Si vous ne disposez pas d'offre groupée , veuillez passer à la question 23

Q. 21. Quel est votre degré de **satisfaction** par rapport

a) aux **tarifs disponibles pour les offres groupées** , c'est-à-dire chez l'ensemble des différents opérateurs existants :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

b) aux **tarifs dont vous disposez** chez votre fournisseur d'offre groupée

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()	Très satisfait	()

c) au **service** dont vous avez bénéficié l'année précédente **chez votre fournisseur d'offre groupée?**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout satisfait	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très satisfait	<input type="radio"/>

Q. 22. Dans quelle mesure faites-vous **confiance** à votre fournisseur d'offre groupée par rapport

a) au **respect de vos droits** en tant que consommateur ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait confiant	<input type="radio"/>

b) aux **informations** qu'il vous fournit ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait confiant	<input type="radio"/>

c) à la **fiabilité de la facturation** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout confiant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait confiant	<input type="radio"/>

Q. 23. Au cours des deux dernières années, avez-vous rencontré un ou des **problème(s)** avec votre opérateur/vos opérateurs ?

Oui (Veuillez passer à la question suivante)

Non (Veuillez passer directement à la question 30)

Q. 24. **Si oui**, avec quel(s) service(s) avez-vous rencontré des problèmes ? (*Plusieurs réponses possibles, notamment dans le cas de packs.*)

Télévision

Téléphone fixe

Téléphone mobile (GSM ou smartphone)

Téléphone par internet/par ordinateur/Voice over IP (ex : Skype)

Internet à la maison (fixe ou wifi)

Internet en déplacement sur GSM ou smartphone

Internet en déplacement sur tablette ou ordinateur portable

Réseaux wifi partagés (ex : Hotspots)

Q. 25. **Si vous avez rencontré des problèmes**, le(s)quel(s) ? (*Plusieurs réponses possibles*)

Problèmes de facturation

Hausse de tarifs insuffisamment annoncée

Retard dans la fourniture du service (installation/activation)

Promesse non réalisée/publicité mensongère

Indemnisation réclamée par l'opérateur pour une résiliation de contrat

Service inactif/coups de longue durée/délai de réparation

Problème de qualité de service (réseau saturé, coupures, vitesse de connexion, problèmes de couverture)

- Problème administratif ou commercial
- Facture démesurée inattendue (« bill shock »)
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 26. Dans cette situation, **avez-vous réagi** vis-à-vis de cet opérateur pour tenter de résoudre le(s) problème(s)
- Oui (veuillez passer à la question 27 ci-dessous)
 - Non (veuillez passer à la question 28)

- Q. 27. **Si oui**, comment ? *Plusieurs réponses possibles*

- J'ai écrit une lettre à l'opérateur (envoi ordinaire)
- J'ai écrit une lettre recommandée à l'opérateur
- J'ai pris contact avec l'opérateur (par téléphone, e-mail ou via une page web)
- Je me suis rendu(e) dans un point de vente de l'opérateur
- J'ai introduit une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications
- J'ai introduit une plainte auprès de l'IBPT
- J'ai introduit une plainte auprès du Service Public Fédéral Économie (ancien Ministère des Affaires économiques)
- J'ai introduit une plainte auprès d'une association de consommateurs
- j'ai introduit une plainte en justice
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 28. Si vous n'avez **pas réagi** suite à un problème, quelles sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*

- J'estimais que ce n'était pas légitime
- Je trouvais ça trop compliqué
- J'ai pensé que je n'aurais pas gain de cause
- J'ai eu peur que ça prenne trop de temps
- Je trouvais le problème trop minime pour réagir
- Je ne savais pas à qui m'adresser
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 29. Si vous avez subi **une coupure** dans la réception/l'utilisation de votre service de télécommunications, avez-vous reçu une indemnisation de votre opérateur ?

- Oui, j'ai entrepris les démarches et ai reçu une indemnisation
- Non, je ne savais pas que c'était possible
- Non, je ne l'ai pas fait car je pensais que la démarche serait trop longue
- Non, je ne connaissais pas les démarches à entreprendre
- Non, j'ai entrepris les démarches et n'ai pas obtenu d'indemnisation
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 30. Pensez-vous bénéficier actuellement de **l'offre la moins chère du marché** en fonction de votre profil d'utilisation
- Certainement pas
 - Probablement pas
 - Probablement oui
 - Certainement oui
 - Sans avis

- Q. 31. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de comparer...** ?

a) les **services offerts** par différents opérateurs de **téléphonie fixe**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

b) Les **prix offerts** par les différents opérateurs de **téléphonie fixe**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

- Q. 32. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de comparer...** ?

a) les **services offerts** par différents opérateurs de **téléphonie mobile**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

b) Les **prix offerts** par les différents opérateurs de **téléphonie mobile**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

- Q. 33. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de comparer...** ?

a) les **services offerts** par différents opérateurs d'**accès à internet**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

b) Les **prix offerts** par les différents opérateurs d'**accès à internet**?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait facile	<input type="radio"/>

Q. 34. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de comparer...** ?

a) les **services offerts** par différents opérateurs **d'offres groupées (« packs »)** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait facile	<input type="radio"/>

b) Les **prix offerts** par les différents opérateurs **d'offres groupées (« packs »)** ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait facile	<input type="radio"/>

Q. 35. Au cours de cette année, à quelle fréquence avez-vous consulté des **sites de comparaison** des coûts des services de télécommunications

- Très souvent
- Souvent
- Parfois
- Rarement
- Jamais
- Je ne sais pas/je ne me souviens pas

Q. 36. Avez-vous déjà fait usage du comparateur tarifaire de l'IBPT : www.meilleurtarif.be

- Oui, une fois (veuillez passer à la question suivante)
- Oui, à plusieurs reprises (veuillez passer à la question suivante)
- Non, jamais, mais j'en ai entendu parler (veuillez passer à la question 40)
- Non, je ne sais pas ce dont il s'agit (veuillez passer à la question 40)
- Je ne sais pas (veuillez passer à la question 40)

Q. 37. **Si oui**, vous l'avez utilisé pour la dernière fois :

- Durant les 12 derniers mois
- Il y a plus d'un an
- Je ne sais pas/ je ne me souviens pas

Q. 38. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, diriez-vous

a) Qu'il est **facile d'utiliser** le comparateur

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait facile	<input type="radio"/>

b) Que les **résultats** du comparateur sont **pertinents**

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout pertinents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tout à fait pertinents	<input type="radio"/>

- Q. 39. Si vous avez déjà utilisé le comparateur tarifaire de l'IBPT, cela vous a-t-il fait changer
- a) de plan tarifaire Oui Non
- b) d'opérateur Oui Non

➤ Changements/comparaison/transparence

- Q. 40. Avez-vous **changé d'opérateur fixe** au cours de ces deux dernières années ?
- Oui (veuillez passer à la question 42)
- Non (veuillez passer à la question suivante)
- Q. 41. Si vous n'avez **pas changé d'opérateur fixe** depuis deux ans, quelles en sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*
- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis globalement satisfait de mon opérateur
- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
- Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
- Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur
- Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement
- Ca me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
- Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
- Je suis lié à une offre groupée (pack)
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Je ne connais pas les autres opérateurs du marché
- Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché
- Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région
- Mon opérateur est choisi par mon employeur
- Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 42. **Si vous avez changé d'opérateur fixe** au cours de ces deux dernières années, quelles en sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*
- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc)
- Simple envie de changer
- L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 43. Si vous changez d'opérateur fixe, pensez-vous qu'il est possible de **conserver votre numéro** de téléphone fixe même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?
- Oui
 Non
 Je ne sais pas

- Q. 44. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de changer d'opérateur fixe**? Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces deux dernières années.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

- Q. 45. Avez-vous **changé d'opérateur mobile** au cours de ces deux dernières années ?
- Oui (veuillez passer à la question 47)
 Non (veuillez passer à la question suivante)

- Q. 46. Si vous n'avez **pas changé d'opérateur mobile** depuis deux ans, quelles en sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*
- Je n'ai pas envie de changer
 Je suis globalement satisfait de mon opérateur
 Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
 Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
 Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur
 Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement
 Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
 Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
 Je suis lié à une offre groupée (pack)
 Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
 Je ne connais pas les autres opérateurs du marché
 Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché
 Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région
 Mon opérateur est choisi par mon employeur
 Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)
 Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 47. **Si vous avez changé d'opérateur mobile** au cours de ces deux dernières années, quelles en sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*
- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
 Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
 Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
 Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc)
 Simple envie de changer
 L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas
 Il est devenu plus facile de changer d'opérateur

Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser

Q. 48. Si vous changez d'opérateur mobile, pensez-vous qu'il est possible de **conserver votre numéro** de téléphone mobile même si vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Q. 49. Votre **plan tarifaire mobile a-t-il changé** ces 2 dernières années (changement d'abonnement ou mise-à-jour d'un plan tarifaire existant avec p.ex. plus de SMS) ?

- Oui, mon plan tarifaire a changé et je suis resté chez le même opérateur
- Oui, mon plan tarifaire a changé ; j'ai changé d'opérateur
- Non, mon plan tarifaire n'a pas changé.

Q. 50. Pour votre GSM, avez-vous principalement recours à ... *(Une seule réponse possible)*

- Une carte prépayée
- Un abonnement

Q. 51. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de changer d'opérateur mobile**? Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces 2 dernières années.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

Q. 52. Avez-vous **changé de fournisseur de services internet** au cours de ces deux dernières années ?

- Oui (veuillez passer à la question 54)
- Non (veuillez passer à la question suivante)

Q. 53. Si vous n'avez **pas changé de fournisseur de services internet** depuis deux ans, quelles en sont les raisons ? *(Plusieurs réponses possibles)*

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis globalement satisfait de mon opérateur
- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
- Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
- Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur
- Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement
- Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
- Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
- Je suis lié à une offre groupée (pack)
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Je ne connais pas les autres opérateurs du marché
- Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché
- Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région
- Mon opérateur est choisi par mon employeur
- Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)

Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

Q. 54. **Si vous avez changé de fournisseur de services internet** au cours de ces deux dernières années, quelles en sont les raisons ? (*Plusieurs réponses possibles*)

- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
- Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
- Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
- Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc)
- Simple envie de changer
- L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas
- Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

Q. 55. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de fournisseur de services internet**? Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces deux dernières années.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

Q. 56. Pour votre internet à domicile, utilisez-vous **l'adresse e-mail** mise à disposition par votre opérateur avec votre propre nom ? Ex : henri.dupont@voo.be

- Oui, c'est mon unique adresse e-mail
- Oui, c'est mon adresse principale
- Oui, mais ce n'est pas mon adresse principale
- Non, je n'utilise pas cette adresse
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur

Q. 57. Si vous avez une adresse e-mail avec votre nom mise à disposition par votre opérateur, pensez-vous qu'il vous est possible de **conserver** cette adresse lorsque vous n'êtes plus client chez cet opérateur ?

- Oui, quelques jours
- Oui, environ 1 mois
- Oui, pendant 6 mois
- Oui, pour une durée indéterminée
- Non
- Je ne sais pas si j'ai une adresse à mon nom mise à disposition par mon opérateur

Q. 58. Selon vous, quelle est **la vitesse** de connexion **minimum nécessaire** pour surfer sur le web et consulter vos e-mail à domicile ?

- Au minimum 2 Mbps
- Au minimum 10 Mbps
- Au minimum 20 Mbps
- Au minimum 50 Mbps
- Je ne sais pas

Q. 59. Dans quelle mesure considérez-vous que **la vitesse de votre connexion** à internet **correspond** à la **vitesse annoncée** par votre opérateur ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Ne correspond pas du tout	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Correspond tout à fait	<input type="radio"/>

Q. 60. Savez-vous comment vous pouvez connaître la **vitesse réelle de votre connexion** en fonction de l'endroit où vous habitez ? (*Plusieurs réponses possibles*)

- Oui, elle est sur mon contrat
- Oui, en demandant à mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure sur le site de mon opérateur
- Oui, en utilisant un instrument de mesure disponible sur internet
- Non, je ne sais pas

Q. 61. Dans quelle mesure trouvez-vous utile de connaître la vitesse réelle effectivement disponible à votre domicile ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Très utile	<input type="radio"/>

Q. 62. Lorsque vous avez souscrit à une offre internet à domicile, comment avez-vous déterminé la vitesse de connexion dont **vous avez besoin** ? *Plusieurs réponses possibles*

- Je n'ai pas choisi une offre internet en fonction de la vitesse de connexion
- Je n'ai pas eu le choix à cause des limitations techniques
- La vitesse de connexion était incluse dans un pack/ dans une offre
- Le vendeur m'a conseillé une certaine vitesse de connexion
- Ma famille/un(e) ami(e)/une connaissance m'a conseillé une certaine vitesse de connexion
- Je veux pouvoir accéder aux pages web instantanément (en moins d'une seconde)
- J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour faire du télétravail
- J'ai besoin d'une vitesse suffisante pour jouer en réseau
- J'aime regarder des vidéos en ligne sans que le signal ne soit coupé
- Je ne sais pas, je ne me souviens pas
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

Q. 63. Avez-vous **changé de fournisseur d'offre groupée** (« pack ») au cours de ces deux dernières années ?

- Oui (veuillez passer à la question 65)
- Non (veuillez passer à la question suivante)

Q. 64. Si vous n'avez **pas changé de fournisseur d'offre groupée** depuis deux ans, quelles en sont les raisons ? (*Plusieurs réponses possibles*)

- Je n'ai pas envie de changer
- Je suis globalement satisfait de mon opérateur

- Mon opérateur m'offre le meilleur rapport qualité/prix
- Le bénéfice financier à en tirer est trop faible
- Je ne savais pas qu'il était possible de changer d'opérateur
- Cela me coûterait trop cher de payer des indemnités de départ/à cause des frais liés au changement
- Ça me paraît trop compliqué/ça risque de me prendre trop de temps
- Je ne sais pas facilement comparer les différents plans tarifaires
- Je suis lié à une offre groupée (pack)
- Je ne souhaite pas changer de numéro de téléphone ou d'adresse e-mail
- Je ne connais pas les autres opérateurs du marché
- Je ne fais pas confiance aux autres opérateurs du marché
- Je n'ai pas d'équivalent disponible dans ma région
- Mon opérateur est choisi par mon employeur
- Mon opérateur est celui choisi par la plupart de mes proches (ma famille/mes amis)
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 65. **Si vous avez changé de fournisseur d'offre groupée** au cours de ces deux dernières années, quelles en sont les raisons ? (*Plusieurs réponses possibles*)
- Tarif plus intéressant ou promotion chez un autre opérateur
 - Problèmes rencontrés avec l'opérateur précédent
 - Mauvais rapport qualité/prix de l'opérateur précédent
 - Offre non adaptée suite à un changement de ma situation (déménagement, etc)
 - Simple envie de changer
 - L'opérateur précédent a été repris par un autre opérateur que je n'apprécie pas
 - Il est devenu plus facile de changer d'opérateur
 - Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 66. Dans quelle mesure diriez-vous qu'il est **facile de changer de fournisseur d'offre groupée (« pack »)**? Veuillez indiquer votre opinion même si vous n'avez pas changé au cours de ces deux dernières années.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Pas du tout facile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tout à fait facile	<input type="checkbox"/>

- Q. 67. S'il vous semble difficile de changer d'opérateur fixe, mobile, internet ou « pack »(quelles qu'en soient les raisons), laquelle ou lesquelles de ces **solutions** vous persuaderai(en)t de le faire ? (*Plusieurs réponses possibles*)
- Changement gratuit d'opérateur
 - Une fiche d'information standardisée qui décrit les offres selon une structure identique quel que soit l'opérateur
 - Un site internet indépendant des opérateurs indiquant l'offre la moins chère pour mon profil d'utilisation
 - Un contrat de durée plus courte

- Une aide à la prise en charge du processus de changement par un organisme indépendant des opérateurs
- une facilité technique et administrative du changement
- Une information sur les performances réelles du service (vitesse de connexion par exemple)
- Confiance dans la stabilité des tarifs du nouvel opérateur envisagé
- Confiance dans la stabilité du service du nouvel opérateur envisagé
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

➤ **Information**

- Q. 68. Connaissez-vous l'existence du médiateur des télécommunications ?
- Oui
 - Non
- Q. 69. Savez-vous comment connaître votre **profil moyen de consommation** ? (*Plusieurs réponses possibles*)
- Oui, je peux le demander à mon opérateur
 - Oui, je peux le trouver sur le site web de mon opérateur dans mon espace-client
 - Oui, je peux le calculer sur le site de mon opérateur
 - Non, je ne sais pas
- Q. 70. À votre avis, votre opérateur est-il **tenu** de vous proposer un plan tarifaire adapté à votre profil moyen de consommation (pour la téléphonie fixe et la téléphonie mobile) ?
- Oui, tous les mois
 - Oui, au moins deux fois par an
 - oui, une fois par an
 - Non, jamais
 - Je ne sais pas
- Q. 71. Trouvez-vous utile d'être informé du plan tarifaire le plus avantageux pour vous?
- | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Sans avis |
| Pas du tout utile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Très utile | <input type="checkbox"/> |
- Q. 72. Votre opérateur **vous a-t-il déjà proposé** un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation ?
- Oui (veuillez passer à la question 63)
 - Non (veuillez passer à la question 64)
 - Je ne sais pas (veuillez passer à la question 39)
- Q. 73. Si votre opérateur vous a **déjà proposé** un plan tarifaire basé sur votre profil moyen de consommation, cela vous a-t-il fait **changer** d'avis ?
- Oui (veuillez passer à la question 65)
 - Non (veuillez passer à la question 64)

Q. 74. Si non, pour quelles raisons ? (*Plusieurs réponses possibles*)

- J'avais déjà le plan tarifaire suggéré
- Je n'y ai pas prêté attention
- Je n'ai pas pris cette information au sérieux, je pensais que c'était une publicité
- Le plan tarifaire proposé ne me semblait pas correspondre à mes besoins
- Je craignais que le plan tarifaire proposé me coûte plus cher
- Je craignais d'être lié à un nouvel abonnement
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

Q. 75. Pour ce qui concerne le plan tarifaire le plus avantageux pour vous, souhaitez-vous :

- être informé automatiquement chaque année par votre opérateur, via la facture, du plan tarifaire le plus avantageux pour vous
- être informé du plan tarifaire le plus avantageux uniquement quand vous le demandez
- être informé automatiquement chaque année du plan tarifaire le plus avantageux par courrier ou par mail mais pas via la facture
- être informé chaque année automatiquement sauf si vous avez demandé à ne plus l'être

Q. 76. De manière générale, vous sentez-vous **bien informé** en ce qui concerne vos droits à l'égard des opérateurs de télécommunications ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		Sans avis
Très mal informé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Très bien informé	<input type="checkbox"/>

Q. 77. Si vous avez un **contrat à durée déterminée** pour l'un ou l'autre de vos services de télécommunications (fixe, mobile, internet ou offre groupée) , savez-vous où trouver la date de fin de ce contrat ? (*Plusieurs réponses possibles*)

- Oui, elle se trouve dans mon contrat
- Oui, elle se trouve sur chacune de mes factures
- Oui, elle se trouve sur ma facture une fois par an
- Oui, elle se trouve sur le site web de mon opérateur
- Non, je dois la demander à mon opérateur
- Non, je ne sais pas
- Pas d'application : je n'ai pas de contrat à durée déterminée
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

Q. 78. Dans quelles conditions pouvez-vous **résilier votre contrat actuel** (fixe, mobile, internet, offre groupée) **sans frais** ? *Plusieurs réponses possibles*

- Lors d'une hausse de prix
- Sans préavis mais après une durée minimum après le début du contrat
- Sans préavis à l'échéance
- Sans préavis à tout moment
- Avec préavis à tout moment
- A l'échéance moyennant le préavis prévu dans le contrat
- Je ne sais pas
- Autre

Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :

- Q. 79. Selon, vous, après quelle **durée minimum** à dater du début du contrat pouvez-vous résilier votre abonnement actuel sans frais ?
 Pas de durée minimum
 Après 6 mois
 Après 1 an
 Après 2 ans
 Je ne sais pas
- Q. 80. Selon vous, à quel moment, votre opérateur mobile doit-il vous avertir que vous avez atteint le **plafond tarifaire** pour la téléphonie mobile en Belgique (*Plusieurs réponses possibles*)
 Jamais
 Lorsque la consommation atteint mon forfait
 Lorsque la consommation atteint 50 € par mois ou un autre montant que vous avez fixé avec l'opérateur
 Je ne sais pas
- Q. 81. Avez-vous déjà reçu un SMS de votre opérateur pour vous avertir que vous aviez dépassé un plafond ?
 Oui, je l'ai reçu car j'avais dépassé un plafond
 Non, je ne l'ai pas reçu alors que j'avais dépassé un plafond
 Non, je ne l'ai pas reçu car je n'avais pas dépassé de plafond
 Je ne sais pas
- Q. 82. Dans quelle mesure trouvez-vous **utile** de recevoir un SMS qui vous avertit que vous avez dépassé un plafond tarifaire ?
- | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|--------------------------|
| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | Sans avis |
| Pas du tout utile | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Très utile | <input type="checkbox"/> |
- Q. 83. Avez-vous installé le **blocage gratuit d'accès** à des numéros surtaxés ?
 Oui, je l'ai fait spontanément
 Oui, je l'ai fait après avoir eu un problème (facture élevée ou autre) avec ce type de numéro
 Non, parce que je n'utilise jamais ce type de numéro
 Non, parce que je ne savais pas que cette protection gratuite existait
- Q. 84. Selon vous, doit-il être possible de **bloquer l'accès à des numéros surtaxés** (*une seule réponse possible*)
 de façon séparée (blocage vers des services adultes mais possibilité d'accéder aux numéros payants de détente (télévote, téléchargement de jeux ou de sonneries)
 de façon globale (blocage des numéros payants pour tous les types de services)
 je ne sais pas

➤ **Questions sur le monitoring du service universel**

- Q. 85. Bénéficiez-vous d'un tarif social pour certains services de télécommunications ?
 Oui
 Non, je ne sais pas de quoi il s'agit
 Non, je ne pense pas pouvoir en bénéficier
 Non, je crois y avoir droit mais je n'ai pas fait la demande
- Q. 86. Si vous bénéficiez d'un tarif social, pour quels services en bénéficiez-vous ? (*Plusieurs réponses possibles*)
 Téléphonie fixe
 Téléphonie mobile
 Internet
- Q. 87. Etiez-vous un utilisateur des cabines téléphoniques publiques pour téléphoner (ne sont pas visées les autres utilisations comme la recharge des cartes Proton) ?
 Oui
 Non
- Q. 88. (uniquement si réponse oui à la question précédente) Quelle alternative utilisez-vous depuis que la majorité des cabines téléphoniques publiques ont été supprimées ?
 Ma ligne fixe
 Mon GSM prépayé
 Mon GSM postpayé
 Je n'ai pas trouvé d'alternative
 (-)Autre solution (téléphone d'une autre personne, phone shop, téléphone sur le lieu du travail,...)
Si vous avez répondu « Autre », veuillez préciser :
- Q. 89. Lorsque vous cherchez un numéro de téléphone, consultez-vous ...: (*Plusieurs réponses possibles*)
 Un annuaire papier
 Un annuaire électronique (si possible préciser l'adresse du site) :
 Un moteur de recherche sur Internet (si possible préciser) :
 Les réseaux sociaux
 Le service de renseignements téléphonique (si possible préciser quel numéro) :
 Autre (précisez):
- Q. 90. À quelle fréquence avez-vous consulté ce service au cours des deux dernières années?
 Plusieurs fois
 Une fois
 Jamais
 Je ne sais pas
- Q. 91. (uniquement si la réponse « un annuaire papier » a été mentionnée à la question 88) Lorsque vous utilisez un annuaire papier: estimez-vous que les informations liées à l'accès aux services d'urgence sont suffisamment accessibles et lisibles?
 Oui

Non: pourquoi...

Q. 92. (uniquement si la réponse « Le service de renseignements téléphonique » a été mentionnée à la question 88) Estimez-vous que le service de renseignements téléphonique que vous utilisez est suffisamment accessible?

Oui

Non: pourquoi (veuillez préciser:)

Q. 93. (uniquement si la réponse « un annuaire électronique » a été mentionnée à la question 88) Estimez-vous que le service d'annuaire électronique que vous utilisez est suffisamment accessible?

Oui

Non: pourquoi (veuillez préciser :)

Q. 94. (uniquement si la réponse « un moteur de recherche sur Internet » a été mentionnée à la question 88) Estimez-vous que le moteur de recherche que vous utilisez est suffisamment accessible?

Oui

Non: pourquoi (veuillez préciser :)

MERCI DE VOTRE AIMABLE COLLABORATION

FORMULAIRE D'OFFRE

Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 Bruxelles

CAHIER DES CHARGES N° 2014/Utilisateurs/Enquête

APPEL D'OFFRE GENERAL

POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (IBPT)
RELATIF À LA DÉSIGNATION D'UN ORGANISME CHARGE DE RÉALISER UNE ENQUÊTE ET UNE ANALYSE
STATISTIQUES DE LA SITUATION DU MARCHÉ BELGE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DU
POINT DE VUE DES UTILISATEURS

La firme ou la personne physique

(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)

agissant comme **soumissionnaire ou fondé de pouvoirs** et signant ci-dessous, **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier des charges n° 2014/Utilisateurs/Enquête, le service détaillé ci-avant, à exécuter, formant le LOT UNIQUE de ce document, moyennant les prix unitaires suivants :**

Prix forfaitaire global

--

[en lettres et en chiffres en EURO]

Auquel doit être ajoutée la TVA, soit un montant de :

--

[en lettres et en chiffres en EURO]

Soit un montant total, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EURO]

L'information confidentielle et/ou l'information qui se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux est clairement indiquée dans l'offre.

Les sommes dues seront payées par l'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur par virement ou versement sur

le **compte n°:**

IBAN

BIC

La langue

néerlandaise/française
(*)

est choisie pour l'interprétation du contrat.

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

	(rue)
	(code postal et commune)
	(n° de ① et de F)
	(adresse e-mail)

Fait :

A

Le

201.

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs:

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

APPROUVÉ,

POUR MEMOIRE : DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À L'OFFRE:

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

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