

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

(IBPT)

Ellipse Building, Boulevard du Roi Albert II 35

1030 BRUXELLES

Personnes de contact:

Thibaut Feron (Fr), Conseiller

Tél.: +32 2 226 89 18

e-mail : thibaut.feron@ibpt.be

Özhan Zurel (NI) Conseiller

Tél. : +32 2 226 87 25

e-mail: ozhan.zurel@bipt.be

Site Internet: www.ibpt.be

CAHIER DES CHARGES n° 2015/POST/ENQUETE

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 À PROPOS DES PRÉFÉRENCES ET DES DISPOSITIONS À PAYER DES UTILISATEURS DOMESTIQUES
ET PROFESSIONNELS DE PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

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
Les soumissionnaires sont évalués sur la base du droit d'accès et des critères de sélection qualitative repris ci-après.	8
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.....	8
12.1. Droit d’accès.....	8
12.2. Critères de sélection se rapportant à la compétence technique du soumissionnaire	11
12.3. Critères d’attribution	12
13. Cautionnement	13
14. Réception.....	14
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	16
18. Engagements particuliers pour le prestataire de services.....	17
19. Litiges	17
20. Droits intellectuels.....	17
ANNEXE A - Description des services.....	18
ANNEXE B – Formulaire d’offre	18

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 et une analyse statistique à propos des préférences et des dispositions à payer des utilisateurs domestiques et professionnels de prestations relevant du service universel postal.

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 et se termine 60 jours après la fourniture de la version définitive du rapport d'analyse.

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 Monsieur Özhan Zurel (NI), 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 2015/POST/ENQUETE 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 2015/POST/ENQUETE;
- 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 Monsieur Thibaut Feron
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 13 mars 2015 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° 2015/POST/ENQUETE 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

Aucune clause de révision de prix n'est applicable au présent marché.

11. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services s'engage à prester 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/ou 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 EUROS, 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 indication sera fournie quant au nombre de personnes qui réaliseront les enquêtes auprès des consommateurs domestiques et professionnels.

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 (50%)2. Méthodologie (25%)3. Délai d'exécution (25%) |
|--|

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

- 1. Le critère d'attribution 1 (prix) sera évalué sur base de la formule suivants :

$$\text{Points} = 50 - \left(50 \times \frac{P_x - P_1}{P_1} \right)$$

Où P représente la somme des prix n°1 et n°2 sollicités par le pouvoir adjudicateur dans la description des services à fournir, Px représentant le prix venant d'être défini remis par le soumissionnaire ayant remis l'offre analysée et P1 représentant le prix venant d'être défini remis par le soumissionnaire ayant remis le prix le plus bas.

- 2. Le critère d'attribution 2 (méthodologie) 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.
- 3. Le critère d'attribution 3 (délai d'exécution) sera évalué quant à la durée nécessaire pour mener à bien la mission. Une importance particulière est accordée aux missions menées dans les délais les plus courts. A cette fin les moyens humains et organisationnels mis à disposition de l'exécution du marché par le soumissionnaire seront évalués.

12.3.2. Cotation finale

Les cotations pour les trois 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'euros 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 au maximum 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.

Pour rappel, le délai d'exécution est un critère d'attribution du marché qui pourrait donc être de nature à modifier le planning prévisionnel contenu dans le présent cahier des charges.

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) une fois la mission terminée, 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 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.

20. Droits intellectuels

Si des droits de licences, d'auteurs et de brevet doivent être payés, ceux-ci doivent faire partie de l'offre de prix et les méthodes et/ou produits utilisés ne peuvent pas donner lieu à des paiements périodiques.

Dans l'offre, le soumissionnaire doit indiquer sur quels produits et/ou méthodes les droits de licences, d'auteurs ou de brevet reposent, ainsi que si de tels droits peuvent justifier des restrictions d'utilisation des documents produits et de la méthodologie enseignée.

ANNEXE A - Description des services

1. Contexte

Jusqu'au 31 décembre 2018, l'entreprise bpost est chargée d'assurer le service postal universel sur l'ensemble du territoire du Royaume. L'article 142 de la loi du 21 mars 1991 décrit ce service postal universel comme suit:

« § 1er. Le service postal universel comprend les prestations suivantes:

- la levée, le tri, le transport et la distribution des envois postaux jusqu'à 2 kg;*
- la levée, le tri, le transport et la distribution des colis postaux jusqu'à 10 kg;*
- la distribution des colis postaux reçus d'autres États membres et pesant jusqu'à 20 kg;*
- les services relatifs aux envois recommandés et aux envois à valeur déclarée.*

Le service postal universel comprend aussi bien les services nationaux que les services transfrontières.

§ 2. La prestation du service universel comporte les obligations suivantes:

1° toutes les communes du Royaume, y compris les entités administratives fusionnées qui constituaient une commune distincte au 31 décembre 1970 sont pourvues d'un point d'accès, au moins, pour le dépôt des envois postaux visés au § 1er;

2° il doit y avoir, par commune visée au point 1°, au minimum une levée, une expédition et une distribution des envois postaux et ce, au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux;

3° la distribution des envois postaux doit s'étendre à toutes les habitations du Royaume pour autant qu'elles soient pourvues d'une boîte aux lettres placée à la limite de la voirie publique et à portée de main, répondant à la réglementation édictée par le Ministre sur proposition de l'Institut.

Cette obligation s'étend aux colis visés au § 1er, deuxième tiret. Au cas où le colis présenté n'a pu être réceptionné par le destinataire, il est conservé dans un lieu situé dans la commune du destinataire, ce dernier en étant averti par un avis déposé dans sa boîte. Ce lieu doit être accessible au moins cinq jours par semaine, sauf le dimanche et les jours fériés légaux.

§ 3. La prestation du service universel répond aux exigences suivantes:

- garantir le respect des exigences essentielles;*
- offrir aux utilisateurs se trouvant dans des conditions comparables un service identique;*
- être disponible sans discrimination, notamment pour des raisons d'ordre politique, religieux ou idéologique;*
- ne pas être interrompue ou arrêtée, sauf en cas de force majeure;*
- évoluer en fonction de l'environnement technique, économique et social ainsi que des besoins des utilisateurs. »*

Dans le cadre de la désignation d'un nouveau prestataire du service postal universel et de l'adaptation possible du contenu du service postal universel, l'IBPT souhaite connaître les préférences et la disposition à payer des utilisateurs de ce service postal universel. Ce marché s'inscrit dans le cadre de l'article 133, 1° de la loi du 21 mars 1991.

Des enquêtes auprès des consommateurs ont déjà été réalisées pour le compte de l'IBPT en 2006, 2009 et 2013. Celles-ci sont publiées sur le site Internet de l'IBPT mais ne visaient pas les mêmes objectifs que l'étude visée par ce cahier de charges.

2. Objectif de l'étude

Tandis que les enquêtes de 2006, 2009 et 2013 portaient sur le comportement et les préférences des utilisateurs du service postal universel, l'étude actuelle se concentrera sur les préférences et la disposition à payer des utilisateurs du service postal universel.

Plus précisément, l'IBPT souhaite connaître les préférences et la disposition à payer (willingness-to-pay of willingness-to-accept) des utilisateurs du service postal universel concernant les points suivants:

- Le délai d'acheminement et le paquet de services qui y sont liés (par ex. J+1 combiné à J+2 et J+3; J+1 combiné à J+3; J+1 local combiné à J+3 national) ;
- La fiabilité des délais d'acheminement ;
- Le pourcentage d'envois postaux égarés (par exemple 0%, 5%, 10%) ;
- Le lieu de livraison (par ex. domicile, Point Poste ou bureau de poste) ;
- Le nombre de distributions par semaine
- Le nombre de levées par semaine ;
- Le moment et la dernière heure garantie de distribution ;
- Les concepts de distribution en soirée et le samedi ;
- L'accès aux bureaux de poste ;
- L'accès aux boîtes aux lettres ;
- La question de l'inclusion des envois recommandés dans le service postal universel ;
- Les heures d'ouverture ;
- Le prix uniforme ;
- La portée du nombre de services par Point Poste ;
- La desserte de chaque adresse sur le territoire du Royaume.

Pour ces points, l'étude fera une différence entre les envois postaux et les envois de colis.

3. Portée de l'étude

Cette étude porte sur les utilisateurs du service postal universel. Il s'agit tant des expéditeurs que des destinataires. Il convient d'attirer l'attention sur la prévention des doubles comptages.

Il convient de tenir compte des e-substitutes (par exemple, les envois recommandés électroniques) et des envois dans le cadre du e-commerce.

4. Méthodologie

Le questionnaire sera rédigé en collaboration avec l'IBPT. Les questions visent à identifier les préférences et la disposition à payer des utilisateurs des services postaux.

L'échantillon représentatif comprendra des citoyens, des entreprises, des PME, des indépendants, des grandes entreprises et des services publics. Cet échantillon doit être représentatif des entreprises en Belgique et tenir compte des critères suivants:

- Zone Nielsen;
- Catégorie d'entreprise: PME; indépendants; grandes entreprises et services publics;
- le nombre d'employés;
- la catégorie de la branche d'activité.

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

- Zone Nielsen;
- Zones rurales et zones urbaines;
- Types de produit;
- L'âge.

Le candidat peut également proposer des critères additionnels si cela est considéré important.

Les appels doivent être gérés par un système « CATI », combiné à un questionnaire visuel par courrier/e-mail/fax.

Il convient de déterminer en concertation avec l'IBPT après combien de tentatives d'appels infructueuses l'appelé est considéré comme « injoignable permanent ».

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

L'entreprise désignée procédera à une analyse statistique des résultats. Cette analyse sera constituée au minimum des éléments suivants: recodage des variables métriques en classes, fréquence univariée sur l'ensemble des variables, calcul des tendances centrales de dispersion, tests statistiques (Chi²), croisements bivariés, mise en forme des tableaux bruts et des graphiques, rapport commenté.

L'IBPT renvoie au rapport technique 'Study on Appropriate Methodologies to Better Measure Consumer Preferences for Postal Services' de Rand Europe comme fil conducteur méthodologique.

5. Objectifs et calendrier de l'enquête

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

Phase	Contenu de la phase	Calendrier indicatif
1	L'adaptation et/ou la validation du projet de questionnaire	Q2 2015
2	La rédaction et la validation de l'échantillon considéré	Q2 2015
3	L'exécution de la collaboration avec le Registre national pour les numéros de téléphone de l'échantillon considéré	Q2 2015
4	La collecte des données via une enquête téléphonique	Q2 2015
5	La mise en forme des données et les validations de base	Q3 2015
6	Une analyse prospective des données collectées	Q3 2015
7	Une analyse statistique des données collectées	Q3 2015
8	La fourniture des résultats (données statistiques et analyses)	Q3 2015
9	La fourniture des versions néerlandaise et/ou française d'un rapport reprenant les conclusions de l'analyse	Q3 2015

Il est rappelé que la fourniture, par le candidat soumissionnaire, d'un calendrier détaillé éventuellement plus court que le calendrier précité constitue un critère d'attribution du présent marché.

L'IBPT suivra tous les travaux.

Les livrables doivent être fournis en néerlandais et/ou en français.

ANNEXE B – Formulaire d’offre

FORMULAIRE D’OFFRE

Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 Bruxelles

CAHIER DES CHARGES N° 2015/POST/ENQUETE

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 À PROPOS DES PRÉFÉRENCES ET DES DISPOSITIONS À PAYER DES UTILISATEURS
DOMESTIQUES ET PROFESSIONNELS DE PRESTATIONS RELEVANT DU SERVICE UNIVERSEL POSTAL

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° CAHIER DES CHARGES N° 2015/POST/ENQUETE, 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 ☎ 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.