

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
(IBPT)**

Ellipse Building, Boulevard du Roi Albert II, 35
1030 BRUXELLES

Personnes de contact :

Özhan Zurel (NI), conseiller
Tél. : +32 2 226 87 25
e-mail : ozhan.zurel@bipt.be

Stijn Braes (NI), conseiller
Tél. : +32 226 87 22
e-mail : stijn.braes@bipt.be

Site Internet : www.ibpt.be

CAHIER DES CHARGES n° 2017/POST/CONTROLE/01

ADJUDICATION AVEC PUBLICITÉ NATIONALE

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

CONCERNANT LA RÉALISATION D'UN CONTRÔLE DE
L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE BPOST

TABLE DES MATIÈRES

A. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1. Dérogation.....	3
2. Objet et nature du marché	3
3. Durée du contrat.....	3
4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires	3
5. Droit d'introduction et ouverture des offres	3
5.1 Droit et mode d'introduction des offres.....	3
5.2 L'ouverture des offres	4
6. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant.....	4
7. Description des services à prester	4
8. Documents régissant le marché	5
8.1. Législation.....	5
8.2. Documents du marché.....	5
9. Offres	5
9.1. Données à mentionner dans l'offre.....	5
9.2. Durée de validité de l'offre.....	5
9.3. Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre	6
10. Prix	6
10.1. Prix.....	6
10.2. Révision des prix	6
11. Responsabilité du prestataire de services	6
12. Critères de sélection – Régularité des offres – Critères d'attribution.....	6
12.1. Droit d'accès.....	7
12.2. Critères de sélection relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire	9
12.3. Régularité des offres.....	10
12.4 Critères d'attribution.....	10
13. Cautionnement.....	10
14. Réception.....	11
15.1. Délais et clauses	12
15.2. Lieu où les services doivent être exécutés et formalités.....	13
16. Facturation et paiement des services	13
17. Avis de marché et rectificatifs.....	14
18. Engagements particuliers pour le prestataire de services	14
19. Litiges	14
20. Droits de propriété intellectuelle.....	14
ANNEXE A. Description des services.....	15
ANNEXE B - Formulaire d'offre	19

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 du présent marché.

Par dérogation à l'article 19, § 1er, de l'arrêté royal précité du 14/01/2013, le pouvoir adjudicateur acquerra les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

2. Objet et nature du marché

Le présent marché porte sur la désignation d'un candidat en vue de l'exécution pour le compte de l'IBPT d'un contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost.

Ce marché comporte un seul lot.

La procédure choisie est celle d'une adjudication avec publicité nationale, conformément aux articles 23 et 24 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 global forfaitaire (AR 15 juillet 2011, art. 2 et 13).

3. Durée du contrat

Le marché prend cours le premier jour civil qui suit le jour où l'adjudicataire a reçu la notification de la conclusion du marché et prend fin à la réception du rapport de contrôle final tel que défini à l'Annexe A.

4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

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

Pour toute information complémentaire concernant la procédure, prière de contacter Monsieur Özhan Zurel (NI), conseiller, dont les coordonnées figurent sur la première page 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 introduire qu'une seule offre pour le présent marché.

Le pouvoir adjudicateur n'acceptant pas l'introduction des offres par voie électronique, les offres pourront donc uniquement être introduites comme suit :

- 1) soit par courrier (une lettre recommandée est conseillée) envoyé au pouvoir adjudicateur,
- 2) soit personnellement déposées auprès du pouvoir adjudicateur contre remise d'un 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 2017/POST/CONTROLE/01, 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 2017/POST/CONTROLE/01 ;
- 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 Özhan Zurel
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 dans les locaux du pouvoir adjudicateur le 24 mai à 10 heures.

Chaque offre doit être remise au président de la séance avant que celui-ci ne déclare la séance ouverte. Seules les offres qui parviennent au président de la séance avant qu'il ne 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 civils 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 ses compétences y seront indiquées.

7. Description des services à prester

Le présent marché porte sur la désignation d'un candidat en vue de l'exécution pour le compte de l'IBPT d'un contrôle de l'enquête de satisfaction de la clientèle de bpost. Une description plus détaillée des services à prester est donnée à 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 ;
- la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- l'arrêté royal du 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 aux lois 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°2017/POST/CONTROLE/01 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 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. À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire. »

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 l'offre.

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

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

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

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

9.2. Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours civils, 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 obligatoirement être libellés en EUROS.

Le présent marché est un marché à prix global forfaitaire.

L'entrepreneur est censé avoir inclus dans ses prix unitaires tous les frais possibles grevant les services ou les fournitures demandés, à l'exception de la TVA.

10.2. Révision des prix

Pour le présent marché, aucune révision des prix n'est possible.

11. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements dans les services fournis.

Par ailleurs, le prestataire de services préserve 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 juillet 2011, les offres irrégulières pourront être régularisées (si cela est possible, conformément au principe d'égalité) ou rejetées.

Dans une deuxième 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 renseignés 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

§ 1er. Le soumissionnaire belge qui emploie du personnel assujéti 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, 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 assujéti à la loi du 27 juin 1969 révisant l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

§ 3. À 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, § 1er, 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 (convention 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 relatifs aux capacités techniques du soumissionnaire

Premier critère

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

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

Le soumissionnaire doit disposer d'experts compétents en matière de :

- au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer qu'il possède une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans le domaine du contrôle des mesures de satisfaction de la clientèle ;

Deuxième critère

Le soumissionnaire doit disposer de références de services exécutés qui ont été effectués au cours des cinq dernières années dans le domaine du contrôle des mesures de satisfaction de la clientèle.

Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations effectuées au cours des cinq années, avec mention du montant et de la date, et les destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

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

Troisième critère

Le soumissionnaire fournit une attestation sur l'honneur dans laquelle il déclare être indépendant 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.

12.3. Régularité des offres.

Les offres des soumissionnaires sélectionnés seront examinées du point de vue de leur régularité. Les offres irrégulières seront exclues.

Seules les offres régulières seront prises en considération pour être confrontées aux critères d'attribution.

12.4 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 un critère d'attribution.

12.4.1. Liste des critères d'attribution.

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

1. Prix (100%)

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

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

$$\text{Points} = 100 - \left(100 \times \frac{P_x - P_1}{P_1} \right)$$

où Px représente le prix communiqué par le soumissionnaire qui a introduit l'offre analysée, et où P1 représente le prix communiqué par le soumissionnaire qui a proposé le prix le plus bas.

12.4.2. Cotation finale

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

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 loi relative au statut et au contrôle des établissements de crédit ou par une entreprise d'assurances satisfaisant au prescrit de la loi relative au contrôle des entreprises d'assurances et agréée pour la branche 15 (cautionnement).

L'adjudicataire doit, dans les trente jours civils suivant le jour de l'attribution 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'État 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'État 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 aux 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 civils susmentionné 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 d'attribution 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. Le marché doit en tout cas être terminé le 30 novembre 2017 au plus tard.

Le bon de commande est adressé au prestataire de services soit par envoi recommandé soit par fax, soit par tout autre moyen permettant de déterminer la date d'envoi de manière certaine.

Les échanges de correspondance subséquents relatifs au bon de commande (et à l'exécution des services) suivent les mêmes règles que celles prévues pour l'envoi du bon de commande chaque fois qu'une partie désire se ménager la preuve de son intervention.

En cas de réception du bon de commande postérieure au délai de deux jours ouvrables, le délai d'exécution peut être prolongé au prorata du retard constaté pour la réception du bon de commande, à la demande écrite et justifiée du prestataire de services. Si le service qui a fait la commande, après avoir examiné la demande écrite du prestataire de services, l'estime fondée ou partiellement fondée, il lui communique par écrit quelle prolongation de délai est acceptée.

En cas de libellé manifestement incorrect ou incomplet du bon de commande empêchant toute exécution de la commande, le prestataire de services en avise immédiatement par écrit le service qui a fait la commande afin qu'une solution soit trouvée pour permettre l'exécution normale de la commande. Si nécessaire, le prestataire de services sollicite une prolongation du délai de l'exécution des services dans les mêmes conditions que celles prévues en cas de réception tardive du bon de commande.

En tout état de cause, les réclamations relatives au bon de commande ne sont plus recevables si elles ne sont pas introduites dans les 15 jours civils à compter à partir du premier jour qui suit celui où le prestataire de services a reçu le bon de commande.

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 (convention 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, § 1er, 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 bureaux du soumissionnaire ;
- dans les bureaux de l'IBPT - Ellipse Building, Boulevard Roi Albert II 35 à 1030 Bruxelles, pour ce qui est des réunions auxquelles participe l'IBPT.

15.2.2. Évaluation des services exécutés

Si pendant l'exécution des services, des anomalies sont constatées, elles seront immédiatement notifiées 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

Le prestataire de services envoie à l'Institut une facture libellée en euros à l'adresse suivante :

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

Celui-ci y apposera la mention : « Vu pour exécution de la prestation » et la transmettra à l'instance de paiement.

Seuls les services exécutés de manière correcte pourront être facturés.

Le paiement a lieu dans un délai de 30 jours civils à compter de la réception de la créance, pour autant que le pouvoir adjudicateur ait été mis en possession des autres documents éventuellement exigés dans les délais prévus.

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.

17. Avis de marché et rectificatifs

Les avis de marché et rectificatifs en général annoncés ou publiés au Bulletin des Adjudications, ainsi que les avis de marché et rectificatifs relatifs au présent marché, font partie intégrante du présent cahier des charges. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de 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 de la mission. Les remplaçants doivent être reconnus par le pouvoir adjudicateur.

19. Litiges

Le présent marché est régi par le droit belge.

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

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

20. Droits de propriété intellectuelle

Si des droits de licence, 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 licence, 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.

21. Usage des langues.

La langue de travail lors des contacts et des réunions entre l'IBPT et le candidat sélectionné peut être le français ou le néerlandais.

ANNEXE A. Description des services

1. Contexte

L'IBPT est chargé par l'article 14, § 1er, 6°, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT d'une mission générale de contrôle du respect du contrat de gestion entre l'État et bpost¹.

L'article 38 de ce (sixième) contrat de gestion entre l'État et bpost stipule ce qui suit :²

« bpost effectue régulièrement, et au moins une fois par an, sous le contrôle de l'IBPT, une mesure de la satisfaction de la clientèle concernant l'exécution de ses missions de service public. Les résultats de cette mesure sont soumis annuellement à l'IBPT. Cette évaluation comprend, entre autres, la satisfaction du client vis-à-vis des différents points de service postal, par rapport au temps d'attente au guichet, à la proximité, aux heures d'ouverture, à la vitesse du service au guichet.

Tous les ans, bpost soumet à l'État un plan d'action portant sur les points qui, selon les résultats mesurés, sont susceptibles d'être améliorés. bpost soumettra également tous les ans à l'État un rapport sur l'exécution de ce plan. bpost soumet ces deux rapports pour avis à l'IBPT avant de les transmettre à l'État. Les obligations imposées à bpost dans le présent paragraphe portent sur des activités qui concernent le petit utilisateur. »

La dernière mesure, celle de la satisfaction de la clientèle en 2015, a été publiée sur le site Internet de l'IBPT.³ La mesure de la satisfaction de la clientèle de 2016 sera publiée sur le site Internet de l'IBPT dans le courant de l'année 2017.

La satisfaction est mesurée de façon globale selon un certain nombre de thèmes précis :

- la satisfaction générale ;
- l'envoi de courrier en Belgique ;
- le facteur ;
- l'envoi de colis en Belgique ;
- l'envoi de colis à l'étranger ;
- la livraison du journal à temps ;
- l'information ;
- le bureau de poste ;
- le Point Poste ;
- l'e-shop ;
- le service clientèle.

Outre la satisfaction de la clientèle concernant les points susmentionnés, l'on évalue également la satisfaction spécifique concernant les trois points suivants :

- le temps d'attente aux guichets et dans les Points Poste ;
- les heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures normales de bureau ;
- l'accessibilité des bureaux de poste et des Points Poste, notamment aux personnes handicapées.

¹ L'article 14, § 1er, alinéa 6, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, stipule : « L'Institut est chargé de contrôler l'exécution de toutes les missions de service public qui sont attribuées par l'État dans le secteur postal et dans le secteur des communications électroniques. L'Institut informe tant le Ministre en charge du Secteur postal que le Ministre en charge des Entreprises publiques de l'exécution du contrat de gestion. »

² http://www.bipt.be/public/files/fr/22017/20160914095157_6e_contrat_de_gestion.pdf

³ http://www.ibpt.be/public/files/fr/22050/Enquete_satisfaction_clientele_2015.pdf

Les entretiens de mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost sont menés par un bureau d'étude du marché indépendant. Il s'agit d'une mesure permanente (environ 475 entretiens par mois) sur la base d'un échantillon aléatoire qui se base sur les entretiens téléphoniques selon la méthode CATI.⁴

L'enquête mesure la satisfaction de deux groupes-cibles : d'une part les particuliers et d'autre part les indépendants, les professions libérales et les petites entreprises de moins de cinq employés.

La pondération de la satisfaction générale de la clientèle est appliquée comme suit par bpost : 50% clients résidentiels et 50% clients professionnels. La section professionnelle est à nouveau pondérée selon la part de clients petits et moyens d'un côté et la part de clients majeurs d'autre part.

Les participants répondent sur la base d'une échelle de Likert à 7 points :

- 7 très satisfait
- 6 satisfait
- 5 plutôt satisfait
- 4 ni satisfait, ni insatisfait
- 3 plutôt insatisfait
- 2 insatisfait
- 1 très insatisfait

La satisfaction des clients est exprimée en part des répondants qui indiquent être « plutôt satisfaits », « satisfaits » ou « très satisfaits » concernant l'aspect en question du service de bpost.

2. Objectif de l'étude

Le soumissionnaire désigné doit, pour le compte de l'IBPT, effectuer un contrôle de la mesure annuelle de la satisfaction de la clientèle de bpost.

3. Contenu du marché

Afin de soutenir l'IBPT dans sa tâche de contrôle, comme décrit au point 1 ci-dessus, le soumissionnaire désigné doit contrôler les sections suivantes de la mesure de la satisfaction de la clientèle de bpost:

- a. La méthode d'entretien appliquée
 - i. Comment se présente la méthode d'enquête actuelle (CATI) par rapport aux alternatives ?
- b. Le guide d'enquête appliqué
 - i. De quelle manière les enquêteurs sont-ils soutenus ?
 - ii. De quelle manière l'enquête est-elle standardisée ?
- c. Les questions utilisées
 - i. Manque-t-il peut-être des questions pour mesurer la satisfaction de la clientèle ?
 - ii. Évite-t-on autant que possible une déformation à l'aide du classement et du regroupement des questions ?
 - iii. Les répondants ont-ils toujours la possibilité de ne pas participer ?
- d. L'échelle d'évaluation utilisée
 - i. Comment se rapporte l'échelle d'évaluation actuelle (Likert) aux alternatives (entre autres la communication d'un score sur l'échelle de 10 points) ?
- e. La répartition des résultats
 - i. Comment la répartition des résultats peut-elle être le plus efficacement possible reprise dans le rapportage à l'IBPT ?
 - ii. Quels sont les avantages et les inconvénients de la mesure de tendance centrale « moyenne » par rapport aux alternatives ?

⁴ CATI= Computer Assisted Telephone Interview

- f. La présentation des résultats
 - i. Comment la « satisfaction générale de la clientèle » est-elle mesurée ?
 - ii. Les pondérations appliquées sont-elles représentatives pour les clients de bpost ?
- g. La signification statistique des résultats
 - i. Dans quelle mesure l'échantillon (par question/section) doit-il être augmenté de manière à ce que les modifications éventuelles (par question/section) de la satisfaction de la clientèle soient statistiquement significatives ?
- h. Les mesures internes
 - i. Comment les mesures internes (temps d'attente dans les bureaux de poste et dans les Points Poste/heures d'ouverture des bureaux de poste et des Points Poste en dehors des heures normales de bureau/accessibilité des bureaux de poste et des Points Poste, en particulier pour les personnes avec un handicap) sont-elles établies et effectuées ?
- i. Meilleures pratiques
 - i. Quels sont les autres éléments éventuels susceptibles d'influencer la mesure de la satisfaction de la clientèle selon les meilleures pratiques ?

Par ailleurs, les conditions préalables ci-dessous sont imposées :

- a. L'équipe qui effectue l'étude sur le terrain doit être assistée en tout temps par des experts, comme prévu dans le premier critère qui renvoie aux capacités techniques du soumissionnaire (voir également pour cela le point 12.2 du présent document).
- b. L'approche méthodologique du contrôle est établie par le soumissionnaire désigné et soumise à l'approbation préalable de l'IBPT.
- c. Le soumissionnaire désigné établit un rapport de contrôle qui se compose d'une part des résultats du contrôle présentés de manière claire et lisible et d'autre part d'un plan d'action si des adaptations sont considérées comme nécessaires.
- d. Le rapport de contrôle est mis à disposition en français ou en néerlandais.
- e. Un brouillon du rapport de contrôle est transmis au plus tard le 30 septembre 2017 à l'IBPT pour des remarques et commentaires éventuels. La version finale du rapport de contrôle est mise à disposition au plus tard le 31 octobre 2017.
- f. Le rapport de contrôle comprend entre autres un executive summary, une introduction, une description méthodologique, une analyse des résultats du contrôle, une conclusion et des annexes éventuelles.
- g. Le rapport de contrôle comporte au maximum 50 pages, hors annexes. Le soumissionnaire désigné veille à une bonne lisibilité en annexant notamment du contenu non crucial.
- h. Le rapport de contrôle propose des recommandations concernant une mesure efficiente et efficace de la satisfaction de la clientèle.

4. Planning

Le calendrier à respecter, détaillant les principales phases de la procédure, se présente comme suit :

Phase	Contenu de la phase	Calendrier (en dernier)
0	Réunion de lancement avec l'IBPT et bpost	X + 28 jours
1	Exécution du travail de terrain	30 septembre 2017
2	Livraison du projet de rapport de contrôle	30 septembre 2017
3	Réunion de clôture avec l'IBPT et bpost	31 octobre 2017
4	Livraison du rapport de contrôle final	31 octobre 2017

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

Outre une réunion de lancement, des réunions de travail se tiendront au moins chaque mois afin d'informer l'IBPT de l'état d'avancement du projet. Par commodité, certaines réunions peuvent également se tenir sous la forme d'une conférence téléphonique.

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°2017/POST/CONTROLE/01

<p>ADJUDICATION OUVERTE AVEC PUBLICITÉ NATIONALE</p> <p>POUR LE COMPTE DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS (IBPT)</p> <p>CONCERNANT LA RÉALISATION D'UN CONTRÔLE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE BPOST</p>

L'entreprise 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)

intervient et signe ci-dessous en qualité de **soumissionnaire ou de mandataire, s'engage, conformément aux conditions et dispositions du cahier des charges n°2017/POST/CONTROLE/01, à l'exécution du service décrit ci-dessus qui constitue le LOT UNIQUE de ce document, aux prix unitaires suivants :**

Prix forfaitaire global

[en lettres et en chiffres en euros]

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

[en lettres et en chiffres en euros]

soit un montant global, TVA comprise de :

[en lettres et en chiffres en euros]

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

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

le **numéro de compte :**

IBAN

BIC

La langue

française/néerlandaise
(*)

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 :

À

le

201.

Le soumissionnaire ou le fondé de pouvoirs :

	(nom) (fonction) (signature)
--	------------------------------------

APPROUVÉ,

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

- **Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution**
N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.