



Service Public
Fédéral
FINANCES



Cahier spécial des charges :

Procédure ouverte ayant pour objet la réalisation d'enquêtes quantitatives et qualitatives devant permettre de mesurer l'accessibilité téléphonique des services du SPF Finances en contact avec le public.

Marché public S&L/DA/2017/054

Date ultime d'introduction des offres : **09/01/2018 à 10h30**



D i v i s i o n
A c h a t s

Table des matières

| | |
|---|----|
| | 1 |
| A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES | 4 |
| B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES | 4 |
| 1. Objet et nature du marché..... | 4 |
| 2. Durée du contrat..... | 5 |
| 3. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires..... | 5 |
| 4. Documents régissant le marché..... | 6 |
| 4.1. Législation | 6 |
| 4.2. Documents concernant le marché | 6 |
| 5. Limitation artificielle de la concurrence - Conflits d'intérêts - Respect du droit environnemental, social et du travail..... | 6 |
| 5.1. Limitation artificielle de la concurrence | 6 |
| 5.2. Conflits d'intérêts – Tourniquet | 7 |
| 5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail | 7 |
| 6. Questions/Réponses..... | 7 |
| C. ATTRIBUTION | 8 |
| 1. Droit et modalités d'introduction et d'ouverture des offres..... | 8 |
| 1.1. Droit et mode d'introduction des offres | 8 |
| 1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques..... | 8 |
| 1.1.2. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite..... | 9 |
| 1.2. Dépôt des offres | 10 |
| 2. Offres..... | 10 |
| 2.1. Données à mentionner dans l'offre | 10 |
| 2.2. Durée de validité de l'offre | 11 |
| 3. Prix..... | 11 |
| 4. Motifs d'exclusion – Sélection qualitative – Régularité des offres – Critères d'attribution..... | 12 |
| 4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative | 12 |
| 4.1.1. Motifs d'exclusion..... | 12 |
| 4.1.2. Sélection qualitative..... | 16 |
| 4.2. Régularité des offres | 16 |
| 4.3. Critères d'attribution | 16 |
| 4.3.1. Liste des critères d'attribution..... | 16 |
| 4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus intéressante..... | 17 |
| 4.3.3. Cote finale..... | 18 |
| D. EXÉCUTION | 19 |
| 1. Fonctionnaire dirigeant..... | 19 |
| 2. Clauses de réexamen..... | 19 |
| 2.1. Durée du marché | 19 |
| 2.2. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché | 19 |
| 2.3. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire | 20 |
| 2.4. Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire | 20 |
| 2.5. Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur et incidents durant la procédure | 20 |
| 3. Responsabilité du prestataire de services..... | 21 |
| 4. Réception des services prestés..... | 21 |
| 4.1. Réception des services prestés | 21 |

| | |
|--|----|
| 4.2. Réceptions techniques et définitives | 21 |
| 5. Cautionnement | 21 |
| 5.1. Constitution du cautionnement | 22 |
| 5.2. Libération du cautionnement | 23 |
| 6. Conditions de l'exécution..... | 24 |
| 6.1. Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles d'application | 24 |
| 6.2. Clause d'exécution | 25 |
| 6.3. Délai d'exécution | 25 |
| 6.4. Déclaration de confidentialité | 25 |
| 6.5. Connaissances linguistiques | 26 |
| 6.6. Kick-off (réunion de démarrage) | 26 |
| 7. Facturation..... | 27 |
| 8. Litiges | 28 |
| 9. Données statistiques | 28 |
| 10. Amendes et pénalités | 29 |
| 10.1. Amendes | 29 |
| 10.2. Pénalités | 29 |
| 10.3. Non-paiement des prestations non exécutées | 29 |
| 10.4. Imputation des amendes et pénalités | 29 |
| E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES | 30 |
| 1. Contexte général | 30 |
| 2. Description du marché..... | 30 |
| F. ANNEXE..... | 32 |
| FORMULAIRE D'OFFRE..... | 33 |

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL FINANCES
Service d'encadrement Logistique
Division Achats
North Galaxy - Tour B-4^{ème} étage
Boulevard du Roi Albert II 33, bte 961
1030 BRUXELLES

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES n° S&L/DA/2017/054

Procédure ouverte ayant pour objet la réalisation d'enquêtes quantitatives et qualitatives devant permettre de mesurer l'accessibilité téléphonique des services du SPF Finances en contact avec le public.

A. DÉROGATIONS GÉNÉRALES

IMPORTANT

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé :

- à l'article 25 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant le montant du cautionnement.
- à l'article 45 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant les pénalités.
- à l'article 154 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant les amendes pour retard.

B. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Objet et nature du marché

Le présent marché concerne la réalisation d'enquêtes quantitatives et qualitatives devant permettre de mesurer l'accessibilité téléphonique des services du SPF Finances en contact avec le public.

Les enquêtes seront réalisées à la fois auprès des fonctionnaires néerlandophones et des fonctionnaires francophones du SPF Finances et dans une moindre mesure auprès de fonctionnaires germanophones.

Il s'agit d'un marché de services.

Toute prestation demandée dans le cadre du présent marché fera l'objet d'un document de commande spécifique. Ce document de commande précisera la période des prestations, le nombre d'appels demandés et les services du SPF Finances concernés.

La procédure choisie est celle de la procédure ouverte avec publicité européenne.

Il s'agit d'un marché à bordereau de prix (Art. 2, 4° de l'Arrêté royal du 18 avril 2017, relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Ce marché est constitué d'un seul lot au motif d'avoir une méthodologie uniforme pour l'ensemble de chacune des enquêtes.

Des variantes ne sont pas autorisées.

Une offre incomplète entraîne l'exclusion de l'offre pour le marché.

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de ne pas attribuer le marché, et éventuellement, de décider que le marché fera l'objet d'un nouveau marché, au besoin suivant un autre mode de procédure.

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur s'engage à demander au prestataire de services un minimum de +/- 20.000 appels téléphoniques.

2. Durée du contrat

Le contrat prend cours le premier jour qui suit la date d'envoi de la notification d'attribution du marché à l'adjudicataire.

Ce contrat est conclu pour une durée de quatre ans.

Chaque partie peut mettre fin au contrat à la fin de la première, de la deuxième ou de la troisième année à condition que la notification à l'autre partie soit faite par lettre recommandée:

- au moins (3) trois mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si le pouvoir adjudicateur met fin au contrat,
- au moins (6) six mois avant la fin de l'année d'exécution en cours si l'adjudicataire met fin au contrat.

La partie qui subit la résiliation du contrat ne peut réclamer de dommages et intérêts.

3. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires

Le pouvoir adjudicateur est l'Etat belge, représenté par le Ministre des Finances.

Pour des renseignements complémentaires sur le cahier des charges ou pour toute remarque, le soumissionnaire peut prendre contact avec les gestionnaires du projet à l'adresse e-mail: finprocurement@minfin.fed.be **en mentionnant la référence du marché et l'intitulé « Info mystery call ».**

La conclusion du marché ne donne à l'adjudicataire aucun droit d'exclusivité. Le SPF Finances peut, même pendant la période de validité du marché, faire exécuter des prestations identiques ou analogues à celles décrites dans le présent cahier spécial des charges, par d'autres opérateurs économiques ou par ses propres services. Dans ce cas, l'adjudicataire, ne peut réclamer des dommages et intérêts.

4. Documents régissant le marché

4.1. Législation

- La Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics ;
-
- Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;
- L'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics ;
- 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 et de concessions ;
- La loi du 11 décembre 2016 portant diverses dispositions concernant le détachement des travailleurs ;
- Le Règlement général sur la Protection du Travail (RGPT) et le Code sur le bien-être au travail ;
- La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
- Le Règlement général sur les Installations électriques (RGIE) ;
- Toutes les modifications à la loi et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de l'ouverture des offres.

4.2. Documents concernant le marché

- Les avis de marché et avis rectificatifs publiés au Journal Officiel de l'Union européenne ou au Bulletin des Adjudications qui ont trait à ce marché, font partie intégrante du présent marché. Le soumissionnaire est censé en avoir pris connaissance et en avoir tenu compte lors de l'établissement de son offre.
- Le présent cahier spécial des charges n° S&L/DA/2017/054 dans sa dernière version.
- L'offre approuvée par le pouvoir adjudicateur.

5. Limitation artificielle de la concurrence - Conflits d'intérêts - Respect du droit environnemental, social et du travail

5.1. Limitation artificielle de la concurrence

L'attention des soumissionnaires est attirée sur l'article 5 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics en ce que ces derniers sont invités à ne poser aucun acte, à ne conclure aucune convention ou entente de nature à fausser les conditions normales de la concurrence.

5.2. Conflits d'intérêts – Tourniquet

L'attention des soumissionnaires est attirée sur les articles 6 et 69, alinéa 1^{er}, 5^o et 6^o de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ainsi que sur l'article 51 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques en ce qui concerne les situations où un conflit d'intérêt survient lors de la passation et de l'exécution du marché et ce, afin d'éviter toute distorsion de concurrence et d'assurer l'égalité de traitement de tous les soumissionnaires.

Dans le cadre de la lutte contre les conflits d'intérêts, en particulier afin d'éviter le mécanisme du tourniquet ('revolving doors'), tel que défini dans la loi du 8 mai 2007 portant assentiment à la Convention des Nations unies contre la corruption, faite à New York le 31 octobre 2003, le soumissionnaire s'abstient de faire appel à un ou plusieurs anciens collaborateurs (internes ou externes) du SPF Finances, dans les deux ans qui suivent son/leur démission, départ à la retraite ou tout autre type de départ du SPF Finances, d'une quelconque manière, directement ou indirectement, pour l'élaboration et/ou l'introduction de son offre ou toute autre intervention dans le cadre de la procédure de passation, ainsi que pour certaines tâches à réaliser dans le cadre de l'exécution du présent marché.

La disposition qui précède ne s'applique toutefois que lorsqu'un lien direct existe entre les précédentes activités prestées pour le pouvoir adjudicateur par la ou les personnes concernées et ses/leurs activités dans le cadre du présent marché.

Toute infraction à cette mesure pouvant être de nature à fausser les conditions normales de la concurrence est passible d'une sanction conformément aux dispositions de la législation et de la réglementation en matière de marchés publics

5.3. Respect du droit environnemental, social et du travail

Les opérateurs économiques sont tenus de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à disposition pour l'exécution du présent marché, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit d'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe II de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

6. Questions/Réponses

Les candidats-soumissionnaires sont priés de faire parvenir leurs questions au pouvoir adjudicateur par courrier électronique à l'adresse suivante : finprocurement@minfin.fed.be.

Seules les questions qui seront parvenues au pouvoir adjudicateur, le **06/12/2017 à 16h00 au plus tard**, seront traitées. En objet du courrier électronique, le soumissionnaire renseigne « INFO mystery call ».

Le pouvoir adjudicateur a décidé de publier sur le site internet du SPF FINANCES <http://finances.belgium.be/fr/> à la rubrique « Marchés Publics » les réponses aux questions posées par les candidats-soumissionnaires.

Pour autant qu'ils aient été demandés en temps utile, les renseignements complémentaires sur les documents du marché ou le document descriptif, sont communiqués par le pouvoir adjudicateur six jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Si aucune question n'est posée dans le délai prescrit, il ne sera rien publié.

C. ATTRIBUTION

1. Droit et modalités d'introduction et d'ouverture des offres

1.1. Droit et mode d'introduction des offres

Il est attiré l'attention sur le fait qu'un soumissionnaire ne peut remettre qu'une offre par marché.

Chaque participant à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire.

Les participants à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique doivent désigner celui d'entre eux qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

En application de l'article 14 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, la transmission et la réception électroniques des offres doivent être réalisés par des moyens de communications électroniques.

1.1.1. Offres introduites par des moyens électroniques

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

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

Les offres électroniques doivent être envoyées via le site internet e-tendering <https://eten.publicprocurement.be> qui garantit le respect des conditions établies à l'article 14 § 6 et 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Le rapport de dépôt de l'offre, des annexes et le DUME doit être revêtu d'une signature électronique qualifiée (article 43 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Les offres qui sont introduites par des moyens électroniques, peuvent être envoyées via la plateforme électronique *e-tendering* <https://eten.publicprocurement.be/> qui garantit le respect des conditions de l'article 14 § 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Vu que l'envoi d'une offre par e-mail ne correspond pas aux conditions de l'article 14 § 7 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, il n'est pas admis d'introduire une offre de cette manière.

Par le seul fait de transmettre son offre, par des moyens de communications électroniques, le soumissionnaire accepte que les données de son offre soient enregistrées par le dispositif de réception.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site: <http://www.publicprocurement.be> ou via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-procurement: +32 (0)2 790 52 00.

IMPORTANT

1. Il est recommandé au soumissionnaire de s'enregistrer au plus tard la veille de l'ouverture des offres afin de pouvoir prendre contact avec le helpdesk du e-procurement pour résoudre d'éventuels problèmes d'accès au site <https://eten.publicprocurement.be/>.
2. Il doit être tenu compte de la taille du fichier introduite par voie électronique ; celui ne doit pas dépasser 350 Mo.

IMPORTANT

1. La(les) signature(s) électronique(s) qualifiée(s) doi(ven)t être émises par la ou les personnes(s) ou mandatée(s) à engager le soumissionnaire
2. Lorsque le rapport de dépôt est signé par un mandataire, celui-ci mentionne clairement son (ses) mandant(s). Le mandataire joint l'acte électronique authentique ou sous seing privé qui lui accorde ses pouvoirs ou copie scannée de la procuration. Le mandataire fait, le cas échéant, référence au numéro de l'annexe du Moniteur belge qui a publié l'extrait de l'acte concerné, en mentionnant la/les page(s) et/ou le passage concernés.

Dans le cadre de l'habilitation à engager une société dans une société anonyme, le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur la jurisprudence entourant la notion de gestion journalière :

- l'arrêt de la Cour de cassation du 26 février 2009 (A.R. F.07.0043F., Arr. Cass. 2009, 660) considérant que la gestion journalière comme étant des actes « qui ne dépassent pas les besoins de la vie quotidienne de la société ou les actes qui, en raison tant de leur peu d'importance que de la nécessité d'une prompt solution, ne justifient pas l'intervention du conseil d'administration » ;
- la jurisprudence du Conseil d'Etat considérant que la signature d'une offre ne peut être considéré comme un acte de gestion journalière (CE, 3 août 1984, n°24.605, CE, 12 janvier 2010, n°199.434 ainsi que n°227.654 et 228.781) ;
- l'arrêt du Conseil d'Etat du 6 août 2015 ayant considéré que le pouvoir de représentation de l'administrateur journalier est limité à la gestion journalière et que la disposition reprise dans les statuts, prévoyant une extension aux compétences de gestion journalière, doit être réduite à la portée légale de la gestion journalière. Que les dispositions statutaires, et plus particulièrement la signature du deuxième administrateur ou d'une délégation de pouvoir du deuxième administrateur vers un tiers aurait dû être appliquée (CE 6 août 2015, n°232.024).

1.1.2. Modification ou retrait d'une offre déjà introduite

Lorsqu'un soumissionnaire souhaite modifier ou retirer une offre déjà envoyée ou introduite, ceci doit se dérouler conformément aux dispositions de l'article 43 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques.

Lorsque le rapport de dépôt dressé à la suite des modifications ou du retrait n'est pas revêtu d'une signature électronique qualifiée, la modification ou le retrait est d'office entaché de nullité. Cette nullité ne porte que sur les modifications ou le retrait et non sur l'offre elle-même.

1.2. Dépôt des offres

La date ultime pour le dépôt des offres sur la plateforme a été fixée le **09 janvier 2018 à 10h30**.

2. Offres

2.1. Données à mentionner dans l'offre

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 77 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques 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.

Les renseignements suivants seront mentionnés dans l'offre :

A . Le formulaire d'offre

- Le nom et les coordonnées de la personne de contact dans l'entreprise du soumissionnaire
- la qualité de la personne qui signe l'offre;
- le numéro d'immatriculation complet du soumissionnaire auprès de la Banque Carrefour des Entreprises (pour les soumissionnaires belges);
- le numéro d'inscription à l'O.N.S.S.;
- le numéro et le libellé du compte du soumissionnaire ouvert auprès d'un établissement financier sur lequel le paiement du marché doit être effectué ;
- les noms, prénoms, la qualité ou profession, la nationalité et le domicile du soumissionnaire ou lorsque celui-ci est une société, sa raison sociale ou dénomination, sa forme juridique, sa nationalité et son siège social;
- tous les éléments et documents nécessaires pour l'évaluation des offres.
- les prix unitaires en lettres et chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (hors TVA) ;
- les prix unitaires en lettres et chiffres des services demandés dans le présent cahier spécial des charges (TVA comprise) ;
- l'indice de révision des prix.

B. Document unique de marché européen (DUME)

Pour ce qui concerne la partie IV du DUME relative aux critères de sélection, il est demandé aux opérateurs économiques de compléter des informations précises en remplissant les sections A à D.

C. Volet technique

Ce volet est consacré au matériel et à l'équipement technique qui sera affecté à l'exécution de ce marché ;

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur invite à introduire l'offre, les annexes et le DUME au sein d'un seul et même fichier ;

2.2. Durée de validité de l'offre

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 120 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

3. Prix

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

Le présent marché est un marché à bordereau de prix, ce qui signifie que les prix unitaires sont forfaitaires (Art. 2, 4° de l'Arrêté royal du 18 avril 2017, relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques).

Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles grevant ses services, à l'exception de la TVA.

Sont notamment inclus dans le prix :

De manière générale :

- 1°. La gestion administrative et le secrétariat ;
- 2°. les frais de déplacement, de transport et d'assurance ;
- 3°. le coût de la documentation relative aux services et éventuellement exigée par le pouvoir adjudicateur ;
- 4°. la livraison de documents ou de pièces liés à l'exécution des services ;
- 5°. les emballages ;
- 6°. La formation à l'usage ;
- 7°. Les mesures imposées par la législation en matière de sécurité des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ;
- 8°. les frais de réception.

Cette liste est indicative et non exhaustive.

Le soumissionnaire renseignera, en lettres et en chiffres, dans les tableaux repris dans le formulaire d'offre en annexe, les prix unitaires et forfaitaires hors TVA et TVAC pour les différents services demandés dans le présent cahier des charges.

Pendant toute la durée du contrat le soumissionnaire s'engage à facturer les services demandés aux prix renseignés dans l'inventaire des prix unitaires sans aucun supplément hors révision des prix.

4. Motifs d'exclusion – Sélection qualitative – Régularité des offres – Critères d'attribution

4.1. Motifs d'exclusion et sélection qualitative

Les soumissionnaires sont évalués sur base des motifs d'exclusion et de la sélection qualitative repris ci-après.

Le pouvoir adjudicateur procédera au contrôle des offres après la vérification de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection sur la base du Document Unique de Marché européen (DUME). Il sera procédé à l'évaluation des offres sur la base des critères d'attribution repris au point 4.3. du volet C. Attribution du présent cahier spécial des charges sans un examen plus approfondi de l'absence de motifs d'exclusion et du respect des critères de sélection. Toutefois, le pouvoir adjudicateur procédera à la vérification de l'absence de dettes fiscales et sociales conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Avant l'attribution du marché, le pouvoir adjudicateur exigera du soumissionnaire auquel il a décidé d'attribuer le marché qu'il présente les documents justificatifs (certificats, déclarations, références et autres moyens de preuve) dans la mesure où il n'est pas possible d'obtenir directement les certificats ou les informations pertinentes en accédant à une base de données nationale dans un Etat membre qui est accessible gratuitement.

L'application de la déclaration implicite vaut uniquement pour les documents ou certificats relatifs aux situations d'exclusions qui sont gratuitement accessibles pour le pouvoir adjudicateur par le biais d'une base de données nationale dans un Etat membre.

Pour les éléments qui ne relèvent pas de la déclaration implicite, les documents et certificats qui démontrent que le soumissionnaire ne se trouve pas dans une situation d'exclusion sont présentés au plus tard à la date ultime d'introduction des offres.

Pour ce qui concerne les critères de sélection, les documents et certificats justificatifs qui démontrent que l'opérateur économique ne se trouve pas dans une situation d'exclusion sont présentés au plus tard à la date ultime d'introduction des offres.

Pour les éléments qui ne relèvent pas de la déclaration implicite, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils ne se trouvent pas dans une situation d'exclusion.

Pour ce qui concerne les critères de sélection, les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ces critères.

4.1.1. Motifs d'exclusion

Le simple fait d'introduire son offre constitue une déclaration implicite sur l'honneur que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion figurant ci-dessous.

Lorsque le soumissionnaire se trouve dans un cas d'exclusion et qu'il fait valoir des mesures correctrices conformément à l'article 70 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, la déclaration implicite sur l'honneur ne porte pas sur des éléments qui ont trait au motif d'exclusion concerné. Dans ce cas, le soumissionnaire produit la description écrite des mesures prises.

Premier motif d'exclusion

Conformément à l'article 67 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 61 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour l'une de infractions suivantes :

- 1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal ou à l'article 2 de la décision-cadre 2008/841/JAI du Conseil du 24 octobre 2008 relative à la lutte contre la criminalité organisée ;
- 2° corruption, telle que définie aux articles 246 et 250 du Code pénal ou à l'article 3 de la convention relative à la lutte contre la corruption impliquant des fonctionnaires des Communautés européennes ou des fonctionnaires des Etats membres de l'Union européenne ou à l'article 2.1, de la décision-cadre 2003/568/JAI du Conseil du 22 juillet 2003 relative à la lutte contre la corruption dans le secteur privé ;
- 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° infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes, telles que définies à l'article 137 du Code pénal, aux articles 1^{er} ou 3 de la décision-cadre 2002/475/JAI du Conseil du 3 juin 2002 relative à la lutte contre le terrorisme, ou incitation à commettre une infraction, complicité ou tentative d'infraction telles que qu'elles sont visées à l'article 4 de ladite décision-cadre ;
- 5° blanchiment de capitaux ou financement de terrorisme tels que tel que définis à l'article 5 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 ou à l'article 1^{er} de la Directive 2005/60/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 2005 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
- 6° travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains définis à l'article 433quinquies du Code pénal ou à l'article 2 de la Directive 2011/36/UE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2011 concernant la prévention de la traite des êtres humains et la lutte contre ce phénomène ainsi que la protection des victimes et remplaçant la décision-cadre 2002/629/JAI du Conseil ;
- 7° occupation de ressortissants de pays tiers en séjour illégal au sens de l'article 35/7 de la loi du 12 avril 1965 concernant la protection de la rémunération des travailleurs ou au sens de la loi du 30 avril 1999 relative à l'occupation des travailleurs étrangers.

Deuxième motif d'exclusion

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 62 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette en cotisations supérieure à 3.000 euros ;
- 2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement ;
- 3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes sociales. Ce dernier montant est diminué du montant de 3.000 euros.

L'opportunité sera donner à tout soumissionnaire de se mettre en règle avec ses obligations sociales dans le courant de la procédure de passation et ce après avoir constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfait pas aux exigences.

A partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laissera au soumissionnaire un délai de 5 jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'à une seule reprise. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification.

Troisième motif d'exclusion

Conformément à l'article 68 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics et à l'article 63 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, est exclu, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire qui ne satisfait pas à ses obligations relatives au paiement des dettes fiscales sauf lorsque celui-ci :

- 1° n'a pas une dette à 3.000 euros ;
- 2° a obtenu pour cette dette des délais de paiement qu'il respecte strictement ;
- 3° peut démontrer qu'il possède à l'égard d'un pouvoir adjudicateur ou d'une entreprise publique une ou des créances certaines, exigibles et libres de tout engagement à l'égard de tiers. Ces créances s'élèvent au moins à un montant égal à celui pour lequel il est en retard de paiement de dettes fiscales. Ce dernier montant est diminué du montant de 3.000 euros.

L'opportunité sera donner à tout soumissionnaire de se mettre en règle avec ses obligations fiscales dans le courant de la procédure de passation et ce après avoir constaté une première fois que le soumissionnaire ne satisfait pas aux exigences.

A partir de cette constatation, le pouvoir adjudicateur laissera au soumissionnaire un délai de 5 jours ouvrables pour fournir la preuve de sa régularisation. Le recours à cette régularisation n'est possible qu'à une seule reprise. Ce délai commence à courir le jour qui suit la notification

Quatrième motif d'exclusion

Conformément à l'article 69 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, peut être exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure de passation, le soumissionnaire:

- 1° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer, par tout moyen approprié, que le soumissionnaire a manqué aux obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail visé à l'article 7 de ladite loi ;
- 2° lorsque le soumissionnaire en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou fait aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation ou de réorganisation judiciaire, ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales ;
- 3° lorsque le pouvoir adjudicateur peut démontrer par tout moyen approprié que le soumissionnaire a commis une faute professionnelle grave qui remet en cause son intégrité ;
- 4° lorsque le pouvoir adjudicateur dispose d'éléments suffisamment plausibles pour conclure que le soumissionnaire a commis des actes, conclu des conventions ou procédé à des ententes en vue de fausser la concurrence au sens de l'article 5, alinéa 2 de ladite loi ;
- 5° lorsqu'il ne peut être remédié à un conflit d'intérêts au sens de l'article 6 de ladite loi par d'autres mesures moins intrusives ;
- 6° lorsqu'il ne peut être remédié à une distorsion de concurrence résultant de la participation préalable des soumissionnaires à la préparation de la procédure de passation par d'autres mesures moins intrusives ;
- 7° lorsque des défaillances importantes ou persistantes du soumissionnaire ont été constatées lors de l'exécution d'une obligation essentielle qui lui incombait dans le cadre d'un marché public antérieur, d'un marché antérieur passé avec un adjudicateur ou d'une concession antérieure, lorsque ces défaillances ont donné lieu à des mesure d'office, des dommages et intérêts ou à une autre sanction comparable ;
- 8° lorsque le soumissionnaire s'est rendu gravement coupable de fausse déclaration en fournissant les renseignements exigés pour la vérification de l'absence de motifs d'exclusion ou la satisfaction des critères de sélection, a caché ces informations ou n'est pas en mesure de présenter les documents justificatifs requis ;
- 9° le soumissionnaire a entrepris d'influence indûment sur le processus décisionnel du pouvoir adjudicateur ou d'obtenir des informations confidentielles susceptibles de lui donner un avantage indu lors de la procédure de passation, ou a fourni par négligence des informations trompeuses susceptible d'avoir une influence déterminante sur les décisions d'exclusion, de sélection ou d'attribution.

4.1.2. Sélection qualitative

Critère de sélection relatif à la capacité économique et financière (article 67 de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques)

Le soumissionnaire doit, au cours des trois derniers exercices, avoir exécuté au moins une grande enquête d'évaluation téléphonique réalisée en une fois pour un client pour un montant minimum de 10.000 € HTVA. Il joindra à son offre une description détaillée du service réalisé.

~~Le soumissionnaire doit pouvoir prouver qu'au cours des trois derniers exercices, il a réalisé des marchés pour des services publics ou d'autres grandes organisations. Dans ce cadre, il joindra à son offre 3 références détaillées de services réalisés pertinents.~~

Les soumissionnaires qui le souhaitent peuvent déjà joindre à leur offre tous les documents et certificats requis pour attester qu'ils répondent aux exigences fixées par ce critère.

4.2. Régularité des offres

Conformément à l'article 76 § 1^{er} de l'Arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, le pouvoir adjudicateur vérifie la régularité des offres.

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

4.3. Critères d'attribution

Pour le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse, les offres régulières des soumissionnaires seront confrontées à une série de critères d'attribution.

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

4.3.1. Liste des critères d'attribution

1. Prix **(80 %)** ;
2. Méthodologie des enquêtes **(20 %)**.

4.3.2. Méthode de détermination de l'offre la plus intéressante

Méthode d'évaluation pour le critère « Prix »/80

Les prix unitaires sont exprimés **TVA comprise**.

L'évaluation des offres en ce qui concerne le prix se fait sur la base de la formule suivante (60 points) :

$$PX = (2.000 \times P1) + (4.000 \times P2) + (7.500 \times P3) + (3 \times P4)$$

Où :

P1 = le prix unitaire forfaitaire pour une enquête entre 500 et 3.000 appels TVAC ;
P2 = le prix unitaire forfaitaire pour une enquête entre 3.001 et 5.000 appels TVAC ;
P3 = le prix unitaire forfaitaire pour une enquête entre 5.001 et 10.000 appels TVAC ;
P4 = le prix forfaitaire d'une enquête TVAC.

$$Mo = 80 \times (PXm / PXo)$$

Où Mo est le nombre de points obtenus par le soumissionnaire pour le critère « Prix » ;

PXm est le prix TVAC le plus bas proposé dans une offre régulière ;

PXo est le prix TVAC proposé dans l'offre analysée.

Le nombre de points obtenus est arrondi à la deuxième décimale.

Méthode d'évaluation pour le critère « Méthodologie des enquêtes »/20

On attend du soumissionnaire qu'il décrive de manière précise les services proposés :

- 1) Mode de rapportage (/12). Par mode de rapportage, on entend la présentation et surtout la lisibilité et la clarté des résultats notamment au point de vue graphique. A cette fin le soumissionnaire présente dans son offre un modèle de rapport, tableaux compris, d'une enquête fictive de +/- 5.000 mystery calls en reprenant les différents éléments à mesurer tels que repris dans les prescriptions techniques.

Le soumissionnaire présentera également, dans un document de maximum 10 pages recto de format A4 rédigé avec la police de caractère « Arial 11 », son mode de rapportage ainsi que la méthodologie associée pour obtenir le rapport ainsi que les tableaux de cette enquête.

La cote sera obtenue à l'aide de l'échelle ordinale suivante :

| | |
|------------------------------------|----|
| Inexistant ou impossible à évaluer | 0 |
| Très mauvais | 2 |
| Insuffisant | 4 |
| Satisfaisant | 6 |
| Bon | 9 |
| Excellent | 12 |

- 2) Mode de collaboration avec les chefs de projet (/8). Par mode de collaboration, on entend la préparation des kick-off mais également des rapports intermédiaires en cours de réalisation d'enquêtes et le signalement d'incidents ou d'anomalies durant l'enquête.

Dans un document de maximum 3 pages recto de format A4 rédigé avec la police de caractère « Arial 11 », le soumissionnaire décrira son mode de collaboration ainsi que son système de signalement d'incidents ou d'anomalies qu'il propose.

La cote sera obtenue à l'aide de l'échelle ordinale suivante :

| | |
|------------------------------------|---|
| Inexistant ou impossible à évaluer | 0 |
| Très mauvais | 2 |
| Insuffisant | 3 |
| Satisfaisant | 4 |
| Bon | 6 |
| Excellent | 8 |

4.3.3. Cote finale

Les cotations finales pour les 3 critères d'attribution seront additionnées. Le marché sera attribué au soumissionnaire qui obtient la cotation finale la plus élevée.

IMPORTANT

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de faire appel pour l'analyse des offres à un ou plusieurs expert(s) externe(s) au SPF Finances.

D. EXÉCUTION

1. Fonctionnaire dirigeant

Seul le fonctionnaire dirigeant (qui est un préposé du pouvoir adjudicateur) est compétent pour le contrôle et la surveillance du marché. Le fonctionnaire dirigeant peut déléguer une partie de ses compétences.

Le fonctionnaire dirigeant est Madame Hilde AERTS, Responsable en charge du Service Coordination Stratégique et Communication.

2. Clauses de réexamen.

2.1. Durée du marché

Conformément à l'article 38 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen de la durée du marché dans l'hypothèse où le marché appelé à succéder au présent marché ne peut être attribué à temps de manière à ce que la continuité des prestations soit assurée 3 mois avant l'échéance du contrat, le pouvoir adjudicateur peut modifier unilatéralement la durée du marché en portant la durée initiale de 4 ans à 4 ans et 6 mois par simple envoi d'un courrier recommandé

2.2. Imposition ayant une incidence sur le montant du marché

Conformément à l'article 38/8 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision des prix résultant d'une modification des impositions en Belgique ayant une incidence sur le montant du marché.

Une telle révision de prix n'est possible qu'aux conditions suivantes :

- 1° la révision des prix fait suite à une modification en Belgique des impositions ;
- 2° que les impositions ont une incidence sur le montant du marché ;
- 3° que la modification est entrée en vigueur après le dixième jour précédant la date ultime fixée pour la réception des offres ;
- 4° que ces impositions ne sont pas directement ou indirectement incorporées dans la formule de révision des prix visées au 2.2 « Révision des prix ».

2.3. Circonstances imprévisibles dans le chef de l'adjudicataire

Conformément aux articles 38/9 et 38/10 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision du marché lorsque l'équilibre contractuel du marché a été bouleversé au détriment ou en faveur de l'adjudicataire par des circonstances quelconques auxquelles l'adjudicateur est resté étranger.

L'étendue du préjudice subi par l'adjudicataire est appréciée uniquement sur la base des éléments propres au présent marché.

Ce préjudice ou cet avantage doit s'élever au moins à quinze pour cent du montant initial du marché.

2.4. Faits de l'adjudicateur et de l'adjudicataire

Conformément à l'article 38/11 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen pour la révision des conditions du marché lorsque l'adjudicataire ou le pouvoir adjudicateur a subi un retard ou un préjudice suite aux carences, lenteurs ou faits quelconques qui peuvent être imputés à l'autre partie.

La révision peut consister en une ou plusieurs des mesures suivantes :

- 1° la révision des dispositions contractuelles, en ce compris la prolongation ou la réduction des délais d'exécution ;
- 2° des dommages et intérêts ;
- 3° la résiliation du marché.

2.5. Indemnités suite aux suspensions ordonnées par l'adjudicateur et incidents durant la procédure

Conformément à l'article 38/12 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le présent marché prévoit une clause de réexamen en cas de suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur dans les conditions cumulatives suivantes :

- 1° la suspension dépasse au total un vingtième du délai d'exécution et au moins 10 jours ouvrables ou quinze jours de calendrier selon que le délai est exprimé en jours ouvrables ou en jours de calendrier ;
- 2° la suspension n'est pas due à des conditions météorologiques défavorables ;
- 3° la suspension a lieu endéans le délai d'exécution du marché.

Dans ce cas, l'adjudicataire peut obtenir des dommages et intérêts fixés à 25 euros par ouvrables/calendriers pour les suspensions ordonnées par le pouvoir adjudicateur.

3. Responsabilité du prestataire de services

Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis, en particulier dans les études, les comptes, les plans ou dans toutes les autres pièces déposées 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.

4. Réception des services prestés

4.1. Réception des services prestés

Les prestations seront suivies attentivement par un ou plusieurs délégué(s) du pouvoir adjudicateur.

4.2. Réceptions techniques et définitives

Il est prévu une **réception provisoire partielle**. Cette réception provisoire partielle a lieu à l'échéance de chaque enquête à savoir lors de la fourniture (FR et NL) du rapport.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours de calendrier à compter de la date de la fin partielle des services pour procéder aux formalités de réception provisoire partielle et en notifier le résultat au prestataire de services.

Une réception définitive marquera l'achèvement complet de l'ensemble des interventions effectuées en vertu du présent marché.

Lors de cette réception définitive, un procès-verbal de réception définitive complète (ou de refus de réception) (relative à l'ensemble des prestations) sera dressé. La réception définitive se fait tacitement 30 jours de calendrier après l'échéance du marché pour autant qu'il n'y ait pas de plainte(s) en cours.

L'acceptation de la réception définitive complète entraînera la libération du cautionnement.

L'établissement des constats mentionnés ci-dessus pourra débuter cinq (5) jours ouvrables avant le terme contractuel du marché ou de la partie du marché concernée par la réalisation.

5. Cautionnement

En application de l'article 9, paragraphe 4 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que, dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 25 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 relatif au cautionnement et plus particulièrement pour ce qui concerne l'adaptation du montant du cautionnement compte tenu de l'impossibilité de déterminer avec certitude le montant du marché au moment de son attribution et compte tenu du poids administratif excessif qu'impliquerait une adaptation de ce cautionnement en fonction des commandes potentiellement nombreuses adressées par le pouvoir adjudicateur.

Le montant du cautionnement est fixé à 2.000 EUR.

5.1. Constitution du cautionnement

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 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 bpost banque 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 un organisme 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 à l'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, les prénoms 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 calendrier visé ci-avant est suspendu pendant la période de fermeture de l'entreprise de l'adjudicataire pour les jours de vacances annuelles payés et les jours de repos compensatoires prévus par voie réglementaire ou dans une convention collective de travail obligatoire.

L'original de la preuve de la constitution du cautionnement doit être envoyée à l'adresse suivante :

Service Public Fédéral FINANCES
Service d'Encadrement Budget et Contrôle de Gestion
Division Engagements
à l'attention de Madame MALJEAN Françoise
Boulevard Roi Albert II, 33 boîte 781 – Bloc B22
1030 BRUXELLES

REMARQUE IMPORTANTE

Le n° du bon de commande (4500XXXXXX) (si connu) et le n° de référence du cahier spécial des charges doivent être mentionnés sur la preuve de constitution du cautionnement.

5.2. Libération du cautionnement

Le cautionnement sera libéré en une fois après l'acceptation définitive des services exécutés sur la base du contrat conclu en vertu du présent cahier spécial des charges et à condition que les services fournis aient été réceptionnés.

6. Conditions de l'exécution

6.1. Respect des dispositions légales, réglementaires et conventionnelles d'application

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, l'entrepreneur se conforme aux dispositions légales et réglementaires régissant notamment la voirie, l'hygiène, la protection du travail ainsi qu'aux dispositions des conventions collectives, nationales, régionales, locales ou d'entreprises.

IMPORTANT

Sous-traitance

1. Conformément à l'article 12 § 1^{er} de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, il est rappelé que le fait que l'adjudicataire confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Le pouvoir adjudicateur n'a aucun lien contractuel avec ces tiers.
2. Conformément à l'article 12/1 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, l'adjudicataire transmettra, au plus tard au début de l'exécution du marché, les informations suivantes au pouvoir adjudicateur : le nom, les coordonnées et les représentants légaux de tous les sous-traitants, quelle que soit la mesure dans laquelle ils participent à la chaîne de sous-traitance et quelle que soit leur place dans cette chaîne, participant à la prestation des services, dans la mesure où ces informations sont connues à ce stade. L'adjudicataire est également tenu de porter à la connaissance du pouvoir adjudicateur de tout changement relatif à ces informations ainsi que des informations requises pour tout nouveau sous-traitant qui participera ultérieurement à la prestation de ces services. Ces informations seront fournies sous la forme du Document Unique de Marché Européen (DUME).
3. Conformément à l'article 12/2 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, le pouvoir adjudicateur vérifiera s'il existe, dans le chef du ou des sous-traitant(s) direct(s) de l'adjudicataire, des motifs d'exclusion au sens des articles 67 à 69 de loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Le pouvoir adjudicateur peut également vérifier s'il existe, plus loin dans la chaîne de sous-traitance, des motifs d'exclusion. Le pouvoir adjudicateur demandera à l'adjudicataire de prendre les mesures nécessaires pour le remplacement du sous-traitant à l'encontre duquel ladite vérification a démontré qu'il existe un motif d'exclusion.
4. Conformément à l'article 12/4 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics, les sous-traitants doivent, où qu'ils interviennent dans la chaîne des sous-traitance et proportionnellement à la partie du marché qu'ils exécutent, satisfaire aux exigences minimales de capacité technique et professionnelle reprises dans le présent cahier spécial des charges.

6.2. Clause d'exécution

Les opérateurs économiques sont tenus de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à disposition pour l'exécution du marché, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe II de la loi du 17 juin 2016.

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter en particulier les conventions suivantes :

- Convention n°87 de l'OIT concernant la liberté syndicale et la protection du droit syndical ;
- Convention n°98 de l'OIT sur le droit d'organisation et de négociation collective ;
- Convention n°29 de l'OIT sur le travail forcé ;
- Convention n°105 de l'OIT sur l'abolition du travail forcé ;
- Convention n°138 de l'OIT concernant l'âge minimum d'admission à l'emploi ;
- Convention n°111 de l'OIT concernant la discrimination (emploi et profession) ;
- Convention n°100 de l'OIT sur l'égalité des rémunérations ;
- Convention n°182 de l'OIT sur les pires formes de travail des enfants ;
- Convention de Vienne pour la protection de la couche d'ozone et son protocole de Montréal relatif à des substances qui appauvrissent la couche d'ozone ;
- Convention de Bâle sur le contrôle des mouvements transfrontaliers de déchets dangereux et de leur élimination (convention de Bâle) ;
- Convention de Stockholm sur les polluants organiques persistants ;
- Convention de Rotterdam du 10 septembre 1998 sur la procédure de consentement préalable en connaissance de cause applicable à certains produits chimiques et pesticides dangereux qui font l'objet du commerce international (PNUE/FAO) (Convention PIC), et ses trois protocoles régionaux.

Le non-respect de cet engagement est considéré sur la base de l'article 44, §1^{er}, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 comme la non-exécution du marché conformément aux prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure du preneur d'ordre et peut, sur la base de l'article 47, § 2, 1° de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 donner lieu à l'application de mesures d'office, notamment la rupture unilatérale du marché.

6.3. Délai d'exécution

Chaque enquête en ce compris les rapports (en 2 langues) doit être fournie dans le délai précisé dans le document de commande.

6.4. Déclaration de confidentialité

L'adjudicataire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. L'adjudicataire est autorisé à mentionner le présent marché en référence.

L'adjudicataire garantit que son personnel et ses sous-traitants respecteront la confidentialité des informations. Il s'engage à ne pas les divulguer à des tiers, en ce compris les filiales et autres entreprises liées à l'adjudicataire. Il communiquera aux membres de son personnel et à ceux de ses sous-traitants impliqués directement dans le marché uniquement les informations qui sont nécessaires à l'exécution de leurs tâches dans le cadre du présent marché.

L'adjudicataire est responsable de tout dommage dont le SPF Finances pourrait être victime en raison du non-respect, par l'adjudicataire ou par les membres de son personnel, d'obligations qui lui incombent en vertu de cet article.

6.5. Connaissances linguistiques

Pour chaque enquête, et en fonction du public cible, l'adjudicataire est tenu d'employer des enquêteurs ayant une connaissance suffisante de la langue du questionnaire (français ou néerlandais ou allemand).

Par connaissance suffisante, le pouvoir adjudicateur entend que l'enquêteur possède, au minimum le niveau B2 tel qu'entendu dans le Cadre européen commun de référence pour les langues.

Pour chaque enquête, l'adjudicataire est tenu de fournir la liste des enquêteurs avec les CV qui seront employés pour l'enquête et ce 5 jours ouvrables avant le début de l'enquête.

L'adjudicateur se réserve le droit, avant chaque enquête, de vérifier la connaissance linguistique de chaque enquêteur via un CV ~~voire via un « casting »~~ et d'écartier tout enquêteur qui serait jugé comme ne possédant pas le niveau B2 tel qu'entendu dans le Cadre européen de référence pour les langues.

6.6. Kick-off (réunion de démarrage)

Traditionnellement, le début d'un projet au SPF Finances commence par la réunion de kick-off. D'autres réunions suivent si nécessaire immédiatement après et ont pour objectif de définir les responsabilités de l'adjudicataire et du SPF Finances, de planifier les grandes lignes du projet, d'évaluer les risques, etc.

La réunion de kick-off doit obligatoirement avoir lieu dans les trois semaines suivant soit la date d'avis d'adjudication du marché soit de la commande d'une enquête. Son principal objectif est de prendre acte du début officiel du projet. Ses objectifs secondaires sont de mettre en contact les équipes de projet dirigeantes, de discuter de l'envergure du projet, d'échanger de premières idées d'exécution, de prévoir quelques réunions suivantes, etc.

7. Facturation

La facturation des enquêtes s'effectuera après l'exécution de chacune de celles-ci.

Non-paiement des prestations non exécutées : seuls les services effectivement prestés et reçus par le pouvoir adjudicateur peuvent être facturés par le prestataire.

La facturation se fera sur la base des bons de commande et du procès-verbal de réception provisoire partielle des services. L'adjudicataire joint à chaque facture le bon de commande correspondant.

Sur base trimestrielle, l'adjudicataire fournit au fonctionnaire dirigeant ou à son délégué concerné un tableau récapitulatif de l'ensemble des bons de commande envoyés par le pouvoir adjudicateur durant le trimestre écoulé en reprenant pour chaque bon de commande :

- Le numéro du bon de commande
- Une brève description de la mission
- La référence de la facture.

Le paiement s'effectue sur production de factures à soumettre à la TVA (en un seul exemplaire) régulièrement et justement établies au nom de :

| |
|---|
| <p>Service Public Fédéral Finances Service d'Encadrement Budget et Contrôle de Gestion Service central de facturation Boulevard du Roi Albert II, 33 - Boîte 788 1030 BRUXELLES</p> |
|---|

~~Les factures y seront scannées et envoyées aux liquidateurs.~~

La facture peut aussi être envoyée sous forme d'un fichier pdf à l'adresse e-mail suivante : bb.788@minfin.fed.be . Par e-mail seul un fichier pdf peut être transmis. De plus un seul envoi peut être effectué (en d'autres termes la facture est envoyée par la poste **OU** par e-mail, pas les deux).

Les factures sont revêtues de la mention : « Le montant dû doit être versé sur le numéro de compte au nom de à »

Le numéro du bon de commande (45XXXXXXX) et le cas échéant le numéro du contrat (5XXXXXXX) seront systématiquement indiqués sur chaque facture.

Les factures doivent être libellées en EUROS.

Les factures doivent être établies conformément au cahier spécial des charges et au bon de commande. Sinon les factures seront retournées à l'adjudicataire.

IMPORTANT

L'adjudicataire doit clairement mentionner sur la facture les prestations qui ont été effectuées.

La procédure de liquidation s'effectuera conformément au Règlement sur la Comptabilité de l'État.

Seules les livraisons et les prestations exécutées de manière correcte pourront être facturées.

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

Le paiement du montant dû à l'adjudicataire doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification, et ce à condition que les factures soit correctement établies, que toutes les pièces justificatives y soient jointes et qu'elles soient transmises à l'adresse de facturation correcte.

Tout paiement se fera uniquement sur base du numéro de compte renseigné dans le formulaire d'offre.

La facture doit être libellée en EUROS. En cas de modification de numéro de compte, il est demandé :

- d'introduire une demande de modification dûment signée par la même personne qui a signé l'offre et si cette règle ne peut être suivie, il est demandé de joindre le document (acte authentique, sous seing privé, numéro de l'annexe au Moniteur belge) attestant que la personne est habilitée à signer ladite demande ;
- de joindre impérativement une attestation bancaire certifiant que la société adjudicataire est bien titulaire du numéro de compte communiqué.

8. Litiges

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

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

9. Données statistiques

L'adjudicataire s'engage lors de l'exécution du marché à rassembler, à présenter et à conserver les données d'achat, de vente, de commande et de facturation qu'il aura collectées, constituées et conservées dans une ou plusieurs banque(s) de données électroniques.

L'adjudicataire s'engage à faire parvenir ces informations, par courriel ou via un site Internet, sur simple requête écrite du pouvoir adjudicateur.

10. Amendes et pénalités

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 154 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant les amendes pour retard en raison de la grande importance que le Service Public Fédéral Finances attache à la nécessité de pouvoir disposer à temps des enquêtes quantitatives et qualitatives afin de pouvoir, dans les meilleurs délais, disposer de l'enquête afin, le cas échéant, corriger la qualité des prestations et appliquer les recommandations proposées dans le rapport.

En application de l'article 9, paragraphe 4, de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013, l'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que dans le présent cahier spécial des charges, il a été dérogé à l'article 45 de l'Arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant le montant des pénalités en raison de la grande importance que le Service Public Fédéral Finances attache à la nécessité de pouvoir disposer d'enquêtes réalisées dans les règles de l'art compte tenu de l'importance accordée au SPF Finances à son image auprès des citoyens.

10.1. Amendes

Si le délai d'1 jour ouvrable qui est imposé conformément au point 6.5. « Connaissances linguistiques » de la rubrique D n'est pas respecté, une amende de **100 €** par jour ouvrable de retard sera infligée pour le retard dans la fourniture de la liste des enquêteurs.

Si le délai fixé pour la réalisation de chaque enquête, qui est imposé dans chaque commande conformément au point « 6.3. Délai d'exécution » de la rubrique D, n'est pas respecté, une amende de **100 €** par semaine calendrier entamée de retard sera infligée pour le retard de la production des rapports d'enquête.

Les amendes s'appliquent de plein droit sans formalité ni avis quelconque.

Nonobstant l'application des amendes pour retard, l'adjudicataire reste garant vis-à-vis du pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution du marché.

10.2. Pénalités

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de contrôler chaque prestation.

Si ce contrôle révèle que le travail n'est pas exécuté dans les règles de l'art et sans préjudice de l'application d'autres sanctions contractuelles, y compris le droit de dissoudre le contrat, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit pour chaque exécution défailante d'imposer une pénalité forfaitaire de **100 euros** par manquement aux règles de l'art.

10.3. Non-paiement des prestations non exécutées

Seuls les services effectivement prestés et reçus par le pouvoir adjudicateur peuvent être facturés par le prestataire.

10.4. Imputation des amendes et pénalités

Le montant des amendes et pénalités est imputé en premier lieu sur les sommes dues à l'adjudicataire à quelque titre que ce soit et ensuite sur le cautionnement.

E. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

1. Contexte général

Le SPF Finances a, entre autres, pour objectif de rendre ses Administrations Générales et ses Services d'encadrement plus performants et d'augmenter la qualité des prestations et des services rendus à ses usagers.

Un des aspects de cette amélioration est de permettre aux clients (utilisateurs) un accès téléphonique rapide et efficace vers les différents services.

L'accueil téléphonique de première ligne est, en effet, déterminant de l'impression laissée à l'appelant et de son degré de satisfaction dans ses contacts avec le SPF Finances.

Le présent marché doit contribuer à l'optimisation de l'accessibilité téléphonique des services en contact avec le public au sens large.

2. Description du marché

L'objectif du présent marché est de réaliser des **enquêtes quantitatives et qualitatives** permettant d'obtenir la mesure exacte de l'accessibilité téléphonique du SPF Finances. Ces enquêtes constitueront un complément à d'autres outils existants ou à développer afin d'améliorer l'accessibilité.

Les prestations à effectuer dans le cadre de ce marché consistent à organiser des enquêtes visant à :

- **mesurer la qualité continue de l'accessibilité téléphonique** des groupes cibles. ;
- **analyser l'accessibilité téléphonique** en répertoriant les faiblesses dans la prestation de service.

Le SPF Finances, notamment pour sa composante fiscale, fournira les questions à poser ainsi qu'une grille de réponse. Ces questions et ces grilles de réponse varieront en fonction des matières et des Administrations.

Les aspects du service sont à la fois **quantitatifs** (présentation, temps de réponse, temps d'attente,...) et **qualitatifs** (amabilité, justesse de la réponse, renvoi ou non vers le service compétent, ...). L'enquête visera également plusieurs moments de la journée (variété de plages horaires).

A l'issue de l'enquête, **un rapport d'évaluation détaillé** en français et en néerlandais sera présenté au responsable du projet. Il portera sur les deux volets de l'enquête (mesure de la qualité et analyse de l'accessibilité).

Les différents éléments à mesurer et qui feront l'objet du rapport sont :

| | |
|------------------|-----------------------------------|
| Temps de réponse | Maximum 1 minute |
| Mesure de | la manière de se présenter |
| | l'amabilité du correspondant |
| | la qualité technique de l'accueil |
| | la qualité de la réponse fournie |
| | l'accueil non discriminant |

Il prévoira également des **propositions concrètes d'actions à entreprendre pour pallier les lacunes** éventuellement constatées (par exemple, mise à disposition d'outils, amélioration technique du réseau, formations, etc.).

REMARQUE :

Le cahier spécial des charges pour ce marché ne peut en aucun cas être considéré comme un engagement de la part du SPF FINANCES qui se réserve le droit de ne pas attribuer le marché.

Lu et approuvé,

Hans D'HONDT
Président du Comité de direction

F. ANNEXE

Formulaire d'offre.

FORMULAIRE D'OFFRE

SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL Finances
Service d'encadrement Logistique
Division Achats
North Galaxy - Tour B4 - boîte 961
Boulevard du Roi Albert II, 33
1030 BRUXELLES

CAHIER SPÉCIAL DES CHARGES : S&L/DA/2017/054

Procédure ouverte ayant pour objet la réalisation d'enquêtes quantitatives et qualitatives devant permettre de mesurer l'accessibilité téléphonique des services du SPF Finances en contact avec le public.

La firme

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

dont l'adresse est :

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

Immatriculée à la **Banque-Carrefour des Entreprises** sous le numéro

| |
|--|
| |
|--|

et pour laquelle **Monsieur/Madame** ⁽¹⁾

| | |
|--|------------|
| | (nom) |
| | (fonction) |

domicilié(e) à l'adresse

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

agissant comme soumissionnaire ou fondé de pouvoirs, signe ci-dessous et **s'engage à exécuter, conformément aux conditions et dispositions du cahier spécial des charges S&L/DA/2017/054, les livraisons et services faisant l'objet du présent cahier spécial des charges**, formant le SEUL LOT de ce document à exécuter aux montants libellés en EUROS, hors TVA, de:

¹ Biffer la mention inutile

| | Prix unitaire forfaitaire HTVA (en chiffres et en lettres) | Prix unitaire forfaitaire par TVAC (en chiffres et en lettres) |
|---|--|--|
| Prix unitaire forfaitaire d'une enquête | | |

| | Prix unitaire forfaitaire par appel HTVA (en chiffres et en lettres) | Prix unitaire forfaitaire TVAC par appel (en chiffres et en lettres) |
|---|--|--|
| Enquête avec entre 500 et 3.000 appels | | |
| Enquête avec entre 3.001 et 5.000 appels | | |
| Enquête avec entre 5.001 et 10.000 appels | | |

J'autorise l'administration à prendre toutes les informations utiles tant de nature financière que morale sur moi-même, auprès d'autres instances ou organismes.

La présente inscription comprend l'engagement de faire parvenir à l'administration sur simple demande et dans les meilleurs délais les documents et certificats dont elle exigerait la présentation en application du cahier spécial des charges de cette adjudication ou en application de la réglementation relative à la conclusion de contrats pour le compte de l'État. En cas d'approbation de la présente offre, le **cautionnement** sera constitué dans les conditions et délais prescrits dans le cahier spécial des charges.

Les informations confidentielles et/ou les informations qui se rapportent à des secrets techniques ou commerciaux sont clairement indiquées 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

Pour l'interprétation du contrat, la langue

| |
|--|
| |
|--|

néerlandaise/française ²

est choisie pour l'interprétation du contrat.

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

Une adresse de courrier électronique doit être obligatoirement mentionnée afin de pouvoir contacter la personne compétente en charge du suivi du contrat (pour la facturation, le cautionnement, etc.)

² Biffer la mention inutile

Pour les soumissionnaires étrangers : Numéro de TVA :

| | |
|--|--------------------------|
| | (rue) |
| | (code postal et commune) |
| | (☎ et Fnuméro) |
| | (adresse e-mail) |

Indice de révision des prix :

| |
|---|
| Le soumissionnaire indique l'indice de révision des prix |
| |

PME (petite et moyenne entreprise)

| | |
|---|----------------------|
| Votre entreprise est –elle considérée comme une PME au sens de l'article 15 du Code des sociétés ^[1] | OUI / NON (entourez) |
|---|----------------------|

| | | | |
|---------------|----------|-----------|--------------|
| Fait : | À | Le | 2017. |
|---------------|----------|-----------|--------------|

Le soumissionnaire ou le mandataire :

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

Tableau ci-dessous à remplir par le pouvoir adjudicateur :

| |
|----------|
| APPROUVÉ |
|----------|

^[1] Les conditions pour être considérés comme PME sont :

- nombre de travailleurs occupés, en moyenne annuelle: 50;
- chiffre d'affaires annuel, hors taxe sur la valeur ajoutée: 9 000 000 euros;
- total du bilan: 4 500 000 euros.

Le fait de dépasser ou de ne plus dépasser plus d'un des critères ci-dessus n'a d'incidence que si cette circonstance se produit pendant deux exercices consécutifs. Dans ce cas, les conséquences de ce dépassement s'appliqueront à partir de l'exercice suivant l'exercice au cours duquel, pour la deuxième fois, plus d'un des critères ont été dépassés ou ne sont plus dépassés.

POUR MÉMOIRE : DOCUMENTS QUI DOIVENT OBLIGATOIREMENT ÊTRE JOINTS À L'OFFRE

- **Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution ;**
- **Les références ;**
- **Tous les autres documents que le soumissionnaire doit joindre à son offre.**

N'oubliez pas de munir toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes d'une numérotation ininterrompue.