

Belgium-Namur: Research and development services and related consultancy services

OJ S 123/2015 30/06/2015

Contract notice

Services

Directive 2004/18/EC

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: eWBS

Postal address: Chaussée de Charleroi 83B

Town: Namur

Postal code: 5000

Country: Belgium

E-mail: info@ensemblesimplifications.be

Telephone: +32 81409800

Internet address(es):Address of the buyer profile: http://marchespublics.wallonie.be/fr/index.html?ID_AVIS=407044**Additional information can be obtained from:**

Official name: eWBS

Postal address: Chaussée de Charleroi 83B

Town: Namur

Postal code: 5000

Country: Belgium

For the attention of: Vincent Toubeau

E-mail: vincent.toubeau@ensemblesimplifications.be

Telephone: +32 24133387

Internet address: www.ensemblesimplifications.be**Specifications and additional documents (including documents for competitive dialogue and a dynamic purchasing system) can be obtained from:**

Official name: eWBS

Postal address: Chaussée de Charleroi 83B

Town: Namur

Postal code: 5000

Country: Belgium

E-mail: info@ensemblesimplifications.be

Telephone: +32 81409800

Internet address: <http://marchespublics.wallonie.be>**Tenders or requests to participate must be submitted:** the abovementioned address**I.2. Type of the contracting authority**

Ministry or any other national or federal authority, including their regional or local subdivisions

I.3. Main activity

Other: Simplification administrative et e-gouvernement

I.4. Contract award on behalf of other contracting authorities

The contracting authority is purchasing on behalf of other contracting authorities: yes

Section II: Object of the contract

II.1. Description

II.1.1. Title attributed to the contract by the contracting authority

Soutien à la mise en oeuvre de projets améliorant l'efficacité des contacts entre usagers et administration.

II.1.2. Type of contract and place of performance or delivery

Services

Service category No 27: Other services

Main site or place of performance: Les prestations du présent marché peuvent se réaliser aux implantations d'eWBS et/ou des organismes conventionnés qui ont adhéré à la centrale de marché (administrations et OIP) aussi bien en Wallonie qu'à Bruxelles. Le soumissionnaire s'engage donc à se déplacer en fonction de l'administration qui passera la commande.

NUTS code BE3 Région wallonne

II.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The notice involves a public contract

II.1.4. Information about framework agreement

II.1.5. Short description of the contract or purchase(s)

Dans le cadre de sa fonction de conseil, eWBS souhaite créer et proposer aux administrations et OIP de la Région Wallonne et de la Fédération Wallonie Bruxelles une offre de service innovante pour optimiser et simplifier les démarches administratives entre les usagers et l'administration. Afin de pouvoir répondre à la demande importante des services publics sur la mise en oeuvre des services de simplification administrative en général, eWBS souhaite mettre à disposition une centrale de marché permettant à des experts externes d'offrir deux types d'accompagnements: * Un ensemble de services permettant de décrire et de donner des pistes d'amélioration de l'expérience des usagers lors de leurs démarches administratives. * Un ensemble de services supportant les estimations des charges administratives inhérentes à ces interactions et l'estimation de gains de charges administratives potentiels et effectifs. Dans ce contexte, la Région wallonne représentée par eWBS souhaite lancer un marché comportant 2 lots, chacun nécessitant des types de prestations et de livrables différents.

II.1.6. CPV code(s)

73000000 Research and development services and related consultancy services

II.1.7. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

II.1.8. Lots

This contract is divided into lots: yes

Tenders may be submitted for one or more lots

II.1.9. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2. Scope of the procurement

II.2.1. Total quantity or scope

Voir II.1.5.

Estimated value excluding VAT:

Range: between 500 000 and 650 000 EUR

II.2.2. Information about options

Options: no

II.2.3. Information about renewals

II.3. Duration of the contract or time limit for completion

Duration in months: 12 (from the award of the contract)

Information about lots

Lot No: 1

Lot title: Orientation usager

1) Short description

Pour les services publics qui souhaitent améliorer leur orientation usager, eWBS souhaite mettre à leur disposition des services d'experts par l'intermédiaire d'une centrale de marché. Afin de pouvoir assumer l'ensemble des demandes liées à ce domaine, des prestations de services externes de 3 types ont été identifiées.a)Mission 1-Méthodologie-Orientation usagers: eWBS dans son travail de support à l'orientation usager souhaite constituer un référentiel de bonnes pratiques en matière d'orientation usager et élaborer une méthodologie eWBS « orientation usagers » comprenant des outils utilisables par les administrations et leur permettant la mise en place ou le renforcement de leur orientation usager.b)Mission 2-Accompagnement à l'orientation usagers:Les services publics ont deux types d'objectifs nécessitant la mise en place d'un accompagnement:1. Augmenter l'expertise et l'indépendance de leurs agents dans les concepts et outils de l'orientation usager.2. Supporter l'intégration dans les administrations des résultats et changements issus des diagnostics et des parcours usagers.c)Mission 3-Réalisation de diagnostics et de parcours usagers:Afin d'offrir un service public orienté vers ses usagers, il est important de connaître l'expérience de ses usagers. Dans cet objectif, la pratique des parcours usagers permet de mettre en exergue l'expérience temporelle, géographique et émotionnelle liée aux interactions entre l'administration et ses usagers; une attention particulière sera attribuée aux informations échangées entre l'utilisateur et l'administration (formulaires, contacts téléphoniques, ...).Le périmètre classique d'une de ces missions sera une démarche administrative.

2) CPV code(s)

73000000 Research and development services and related consultancy services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 350 000 and 450 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

5) Additional information about lots

Lot No: 2

Lot title: Estimation de la charge administrative

1) Short description

Dans l'optique d'avoir une estimation objective des opportunités et des effets de projets de simplification administrative, il est nécessaire de procéder à une analyse approfondie des charges administratives liées à une démarche.Il existe une méthodologie de référence appelée le standard cost model dont la norme a été rédigée par le Standard Cost Model Network. eWBS a développé une méthodologie allégée permettant une première évaluation du gain de charge potentiel pour une démarche administrative.Pour les services publics qui souhaitent estimer et analyser la charge administrative liée à leurs démarches, eWBS

souhaite mettre à leur disposition des services d'experts par l'intermédiaire d'une centrale de marché. L'aspect pragmatique des approches et la capacité de transférer les concepts pour viser à terme une utilisation aisée par l'administration en autonomie sera favorisée. Pour atteindre cet objectif, nous souhaitons développer deux types de missions: a) Mission 1-SCM méthodologie allégée d'eWBS Estimation de la charge administrative basée sur la méthodologie allégée d'eWBS telle que décrite en annexe du présent CSC. L'objectif est d'avoir avec une durée de mission courte l'estimation du gain de charge d'un projet sur une démarche. Cette estimation rapide pourra être sollicitée à plusieurs reprises: au début et à la fin du projet (gain potentiel ou effectif selon le cas). b) Mission 2-SCM méthodologie complète Mesure de la charge administrative basée sur la méthodologie Standard Cost Model en mesurant à la fois les charges de l'administration et des usagers concernés. L'objectif est d'avoir une analyse plus approfondie de la mesure de la charge administrative sur un temps d'exécution sur mesure.

2) CPV code(s)

73000000 Research and development services and related consultancy services

3) Quantity or scope

Estimated value excluding VAT:

Range: between 150 000 and 200 000 EUR

4) Indication about different time frame or duration

5) Additional information about lots

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions related to the contract

III.1.1. Deposits and guarantees required

Voir le cahier des charges.

III.1.2. Main financing conditions and payment arrangements and/or reference to the relevant provisions governing them

Voir le cahier des charges.

III.1.3. Legal form to be taken by the group of economic operators to whom the contract is to be awarded

Le groupement éventuel d'opérateurs économiques prendra la forme d'une société momentanée qui doit être d'une forme existante en droit belge.

III.1.4. Contract performance conditions

The performance of the contract is subject to particular conditions: no

III.2. Conditions for participation

III.2.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions: Par le seul fait de participer à la procédure de marché, le soumissionnaire atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés à l'article 61 de l'arrêté royal du 15.7.2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques. L'attention est attirée sur le fait qu'avant l'attribution du marché, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de vérifier que les causes d'exclusion ne sont pas rencontrées

dans le chef du soumissionnaire. Il peut inviter le soumissionnaire à produire les documents et preuves mentionnés à l'article 61 précité. Le pouvoir adjudicateur a le droit de vérifier, à n'importe quel moment de la procédure d'attribution du marché, si cette déclaration sur l'honneur est exacte ou si elle concorde toujours avec la réalité, en réclamant au soumissionnaire les documents et certificats visés à l'article 61 §3, 62 et 63. Le pouvoir adjudicateur procède en tout cas à la vérification de la situation du soumissionnaire susceptible d'être désigné adjudicataire, avant de prendre la décision d'attribution (obligations fiscales dans le respect de l'article 63, toutes causes d'exclusions, extrait de casier judiciaire).^{*} en ce qui concerne les soumissionnaires enregistrés dans la Banque Carrefour des Entreprises (BCE), l'absence d'état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue de ces soumissionnaires sera directement vérifiée par le pouvoir adjudicateur qui consultera, par des moyens électroniques, les bases de données de la BCE.^{*} en ce qui concerne les cotisations de sécurité sociale et par application de l'article 60, §1 ARP, les soumissionnaires qui emploient du personnel assujéti à la loi du 27.6.1969 révisant l'arrêté-loi du 28.12.1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, sont dispensés de produire l'attestation de l'Office national de la sécurité sociale dont il résulte qu'ils sont en règle en matière de cotisations ONSS. En effet, la situation de ces soumissionnaires en matière de paiement de leurs cotisations de sécurité sociale sera vérifiée directement par le pouvoir adjudicateur qui consultera, par des moyens électroniques, les bases de données de l'O.N.S.S. Les soumissionnaires étrangers peuvent vérifier les documents équivalents à communiquer dans le cadre de ce marché sur le site suivant: <http://ec.europa.eu/markt/ecertis/searchDocument.do?clean=true&selectedLanguage=fr> Les dispositions reprises en droit d'accès au présent cahier spécial des charges sont également applicables, individuellement, à tous les participants qui, en tant que groupement sans personnalité juridique, déposent ensemble une offre. La déclaration sur l'honneur implicite s'applique pour chaque participant du groupement sans personnalité juridique et chaque participant est susceptible de se voir réclamer les preuves énumérées au §3 de l'article 61 de l'arrêté du 15.7.2011.

III.2.2. Economic and financial ability

List and brief description of conditions: — déclaration bancaire en annexe du cahier des charges.

III.2.3. Technical and professional ability

List and brief description of conditions:

Afin de vérifier que le soumissionnaire dispose des moyens techniques pour exécuter le marché, la capacité technique des soumissionnaires s'appréciera par rapport aux données suivantes: Qualité des prestations dans la réalisation de projets similaires:^{*} Domaines couverts: les projets cités couvrent-ils le périmètre du marché?^{*} Quantité: nombre de projets similaires pertinents^{*} Qualité: qualité des projets similaires pertinents (prendre éventuellement contact auprès des personnes renseignées). Adéquation des profils proposés:^{*} La qualification du personnel pour le type de mission demandée (diplôme, expérience, compétences et aptitudes prouvées en matière d'orientation usager et de estimation de charge administrative). Afin de valider ces éléments, il est demandé aux soumissionnaires de remplir les exigences minimales de capacité technique suivantes et de joindre les éléments probants mentionnés à l'offre: Pour les lots 1 et 2: o Disposer de références dans la réalisation de missions comparables à l'objet du présent marché. o Afin de vérifier le respect de cette exigence, les soumissionnaires doivent joindre à leur offre une liste mentionnant les projets qu'ils ont réalisés. Cette liste doit être présentée sous forme d'un tableau avec les informations suivantes: o Nom du projet o La nature exacte des études réalisées o La période de réalisation o

Le destinataire public ou privé de cette étude. Pour le lot 1: o Disposer d'une équipe de projet ayant une expérience dans le domaine de l'orientation usager et de la gestion des organisations. o Afin de vérifier le respect de cette exigence, les soumissionnaires doivent joindre à leur offre une liste des personnes constituant l'équipe projet, leur curriculum vitae (incluant la preuve d'une formation dans l'expertise souhaitée) ainsi que l'intitulé et une brève description des projets orientés usager auxquels ils ont participé. Pour le lot 2: o Disposer d'une équipe de projet ayant une expérience dans le domaine de l'estimation de la charge administrative et de la gestion des organisations. o Afin de vérifier le respect de cette exigence, les soumissionnaires doivent joindre à leur offre une liste des personnes constituant l'équipe projet, leur curriculum vitae (incluant la preuve d'une formation dans l'expertise souhaitée) ainsi que l'intitulé et une brève description des projets orientés usager auxquels ils ont participé. Lors de l'exécution de marché, tous changements dans la liste des personnes constituant l'équipe devra obtenir l'approbation préalable du pouvoir adjudicateur. Les outils, méthodologies et documents en lien avec les projets mentionnés ci-dessus dans les listes à fournir doivent être tenus à disposition du pouvoir adjudicateur qui peut les demander lors de la phase d'analyse des offres.

III.2.4. Information about reserved contracts

III.3. Conditions specific to services contracts

III.3.1. Information about a particular profession

Execution of the service is reserved to a particular profession: no

III.3.2. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract: no

Section IV: Procedure

IV.1. Type of procedure

IV.1.1. Type of procedure

Open

IV.1.2. Information about the limits on the number of candidates to be invited

IV.1.3. Information about reduction of the number of solutions or tenders during negotiation or dialogue

IV.2. Award criteria

IV.2.1. Award criteria

The most economically advantageous tender in terms of Criteria below

1. Compréhension du contexte d'eWBS. Weighting 10
2. Aspect général de l'offre. Weighting 5
3. Prix. Weighting 35
4. Description méthodologique. Weighting 50

IV.2.2. Information about electronic auction

An electronic auction will be used: no

IV.3. Administrative information

IV.3.1. File reference number attributed by the contracting authority

2015/01/CO.140

IV.3.2. Previous publication concerning this procedure

no

IV.3.3. Conditions for obtaining specifications and additional documents or descriptive document

Time limit for receipt of requests for documents or for accessing documents: 18.8.2015 - 14:00

Payable documents: no

IV.3.4. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

18.8.2015 - 14:00

IV.3.5. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.3.6. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

French.

Other:

IV.3.7. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in days: 180 (from the date stated for receipt of tender)

IV.3.8. Conditions for opening of tenders

Date: 18.8.2015 - 14:00

Place:

Salzennes

Persons authorised to be present at the opening of tenders: yes

Information about authorised persons and opening procedure: La séance d'ouverture des offres est publique.

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

VI.3. Additional information

Le marché a une durée totale maximum de 4 ans, soit 1 an (à compter de la date figurant sur la notification d'attribution du marché) reconductible 3 fois, conformément à l'article 37 §2 loi du 15.6.2006. Le présent marché est conclu pour une période de 1 an. A l'échéance de cette période, la durée du marché est prorogée automatiquement d'une année supplémentaire. Chacune des parties peut toutefois mettre fin au marché moyennant notification d'un préavis par lettre recommandée à l'autre partie 3 mois avant cette échéance. La partie qui exerce ce droit de mettre fin au marché n'est tenue au paiement d'aucune indemnité à l'autre partie. Le marché est prorogeable 3 fois dans les conditions susvisées. En tout état de cause, le marché prend fin de plein droit, sans indemnité, à la fin de la 4ème année.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Conseil d'État
Postal address: Rue de la Science 33
Town: Bruxelles
Postal code: 1040
Country: Belgium

VI.4.2. Review procedure

Precise information on deadline(s) for review procedures: — demande de suspension en extrême urgence: requête introduite le plus rapidement possible; le délai pour le recours en suspension est de 15 jours à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le canal par lequel le réclamant a été informé de la décision (avis d'attribution, lettre d'information ou aucun des 2 = date de prise de connaissance) — demande d'annulation: 60 jours à partir de la connaissance de la décision. NB: le président du tribunal de première instance de l'arrondissement judiciaire concerné peut également statuer au provisoire (article 584 du Code judiciaire). Ce tribunal est seul compétent pour les contestations au fond portant sur un droit civil (ex: octroi de dommages-intérêts...). Le président doit être saisi le plus rapidement possible et le tribunal, dans un délai de 5 ans (article 2262 bis du Code civil).

VI.4.3. Service from which information about the review procedure may be obtained

Official name: eWBS
Postal address: Chaussée de Charleroi 83B
Town: Namur
Postal code: 5000
Country: Belgium
E-mail: isabelle.wauthion@ensemblesimplifions.be
Telephone: +32 81409852
Internet address: www.ensemblesimplifions.be

VI.5. Date of dispatch of this notice

25.6.2015