



**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

## **Appel d'offres**

**Établissement d'une base de données  
sur la réglementation postale et réalisation d'une  
étude comparative sur les cadres réglementaires**

14 mars 2023

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
1. Introduction	3
1.1 Profil de l'Union postale universelle	3
2. Conditions générales	3
2.1 Confidentialité	3
2.2 Statut juridique du Fournisseur	4
2.3 Portée de l'appel d'offres	4
2.4 Contexte	4
2.5 Objectifs	5
2.6 Recours à des sous-traitants	5
2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	5
2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	6
2.9 Propriété intellectuelle	6
2.10 Privilèges et immunités	6
2.11 Exonération fiscale	7
2.12 Langue	7
2.13 Signature	7
2.14 Notification de participation	7
2.15 Personnes de contact	7
2.16 Renseignements supplémentaires et questions	7
2.17 Dépôt des offres et date limite	7
2.18 Procédure d'évaluation	8
2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	8
2.20 Calendrier provisoire	8
3. Structure de l'offre/format de la réponse	9
3.1 Lettre de couverture	9
3.2 Résumé analytique	9
3.3 Informations sur le Soumissionnaire	9
3.4 Informations sur les sous-traitants	9
3.5 Proposition	10
3.6 Structure tarifaire	10
3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	10
3.8 Conditions générales de l'UPU	10
4. Exigences en matière de service	10
4.1 Description des services	10
4.2 Exigences applicables au Soumissionnaire	13
4.3 Exigences applicables aux consultants	13
4.4 Critères d'évaluation	13
4.5 Durée des services	13
4.6 Lieu de fourniture des services	13
4.7 Rapports	14
4.8 Autres exigences	14
4.9 Informations supplémentaires	14

## 1. Introduction

### 1.1 Profil de l'Union postale universelle

L'Union postale universelle (UPU) a été fondée en 1874 à Berne (Suisse) avec pour principal objectif l'établissement d'un territoire postal unique pour l'échange réciproque d'envois de la poste aux lettres et l'adoption de principes communs pour le service postal international de manière non discriminatoire. L'UPU, qui compte actuellement 192 Pays-membres, est devenue une institution spécialisée des Nations Unies en 1948.

L'UPU a pour principale vocation de stimuler le développement durable de services postaux universels de qualité, efficaces et accessibles, pour faciliter la communication entre les habitants de la planète. Pour ce faire, l'Union garantit la libre circulation des envois postaux sur un territoire postal unique composé de réseaux interconnectés, encourage l'adoption de normes communes équitables et l'utilisation de la technologie, assure la coopération et l'interaction entre les parties intéressées, favorise une coopération technique efficace et veille à la satisfaction des besoins évolutifs des clients. L'UPU est donc amenée à jouer un rôle important dans la revitalisation constante des services postaux.

Par ailleurs, l'UPU facilite le développement des services postaux dans le monde en fournissant un cadre en matière de technologies de l'information et de la communication qui permet aux opérateurs désignés<sup>1</sup> des Pays-membres de l'UPU de se concentrer sur la prestation des services postaux pour leur clientèle. Dans ce contexte, l'UPU fournit au réseau mondial des services à valeur ajoutée ainsi que des applications informatiques pour gérer le courrier international et les mandats de poste internationaux.

## 2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne physique, entreprise ou personne morale soumettant une offre en réponse à l'appel d'offres. Le terme «Fournisseur» désigne le Soumissionnaire retenu.

### 2.1 Confidentialité

Les Soumissionnaires traitent dans la plus stricte confidentialité toutes les informations figurant dans l'appel d'offres ainsi que dans tout document joint à celui-ci qui n'ont pas encore été rendues publiques ou ne sont pas accessibles à tous, en particulier tout document portant la mention «confidentiel» transmis par l'UPU au Soumissionnaire comme document confidentiel complémentaire de l'appel d'offres. Les Soumissionnaires empêchent la divulgation ou la diffusion de ces informations à des tierces parties ou à d'autres entités ou personnes non expressément autorisées par les dispositions du présent document. En cas de doute, ces dispositions relatives à la confidentialité doivent tout de même être respectées. Tous les Soumissionnaires sont tenus de respecter ces dispositions en matière de confidentialité avant, pendant et après la procédure d'appel d'offres. Ces dispositions n'affectent en rien les obligations juridiques de l'UPU et des Soumissionnaires relatives à la divulgation d'informations.

Les Soumissionnaires n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles liées à la participation au présent appel d'offres. Le présent appel d'offres et tous les documents annexés à celui-ci ne peuvent être transmis qu'à des personnes directement associées à la participation à l'appel d'offres pour le compte des Soumissionnaires. Si des agents externes ou des sous-traitants contribuent à la préparation des documents soumis dans le cadre de l'appel d'offres, ils doivent être nommés et signalés dans la notification de participation (v. chiffre 2.14).

Les Soumissionnaires assument l'entière responsabilité du respect des dispositions concernant la confidentialité par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants, ainsi que par toute tierce partie participant en leur nom à la procédure d'appel d'offres et sont tenus responsables des dommages résultant d'une faute ou de la divulgation non autorisée d'informations.

Tout Soumissionnaire enfreignant les dispositions relatives à la confidentialité figurant dans le présent document est passible d'une amende à verser à l'UPU, à moins qu'il ne puisse prouver qu'aucune faute ne lui est imputable. Cette amende ne dépasse pas 50 000 CHF par infraction. Le paiement d'une telle amende ne dégage pas les Soumissionnaires de leur obligation de respecter les exigences en matière de confidentialité.

<sup>1</sup> Conformément à l'article 2.1.6 de la Constitution de l'UPU, un opérateur désigné est défini comme toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par le Pays-membre pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations y relatives découlant des Actes de l'Union sur son territoire.

Les Soumissionnaires souhaitant soumettre une offre en réponse au présent appel d'offres doivent s'adresser aux personnes de contact indiquées sous 2.15 et peuvent si nécessaire demander à l'UPU des informations supplémentaires en rapport avec cet appel d'offres.

Sans préjudice des dispositions concernant la confidentialité énoncées ci-dessus, les Soumissionnaires acceptent que l'envoi de ces informations soit soumis à la signature préalable d'un accord de non-divulgence entre les Soumissionnaires et l'UPU, selon des conditions qui seront déterminées et transmises par cette dernière.

## 2.2 Statut juridique du Fournisseur

Au regard de la loi, le Fournisseur est considéré comme ayant un statut de prestataire indépendant. Le Fournisseur, ses agents, ses consultants, ses employés et ses sous-traitants (autorisés par l'UPU) ne peuvent en aucun cas être considérés comme des employés de l'UPU. Les agents, consultants, employés et sous-traitants du Fournisseur n'ont droit à aucune des prestations sociales accordées par l'UPU à ses employés. Le Fournisseur est seul responsable du paiement de toute compensation due à ses agents, consultants, employés et sous-traitants, notamment du paiement de toute taxe, prestation, compensation et assurance. Le Fournisseur certifie et déclare qu'il respectera l'ensemble des lois, règles et règlements établis par les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la retenue, la déclaration et le paiement en bonne et due forme de toutes les taxes exigibles.

Le Fournisseur est responsable de l'ensemble des activités, actes et omissions de ses agents, consultants, employés et sous-traitants.

## 2.3 Portée de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres porte sur la prestation de services de conseil auprès de l'UPU de juillet à novembre 2023 pour la mise en place d'une base de données électronique et interactive sur la réglementation postale et pour la réalisation d'une étude comparative sur les cadres réglementaires postaux dans différents pays.

Le premier objectif consiste à créer une base de données contenant toutes les données viables régulièrement recueillies et rassemblées par le Bureau international concernant la politique et la régulation postales au sein des Pays-membres, de manière à faciliter l'accès à ces données et à les rendre plus utiles pour les utilisateurs.

Le second objectif est de normaliser et de catégoriser les cadres réglementaires des Pays-membres d'après des modèles bien définis selon plusieurs critères (p. ex. selon les caractéristiques opérationnelles des opérateurs désignés et des régulateurs, la portée et les modes de financement du service postal universel ainsi que les normes d'accès et de service), de manière à simplifier et à faciliter l'analyse des tendances et à servir de modèles pour les pays mettant en place des réformes.

L'existence d'une telle base de données et la classification des cadres réglementaires permettraient à l'UPU d'accroître sa capacité à réaliser des projets de recherche en interne et sur demande portant sur des questions simples de réglementation postale.

## 2.4 Contexte

Comme expliqué en introduction, la mission de l'UPU est d'assurer la prestation d'un service universel efficace et accessible sur l'ensemble du territoire postal unique. La politique et la régulation postales doivent donc être réactives face au marché, suivre la demande, être viables et prendre en considération les priorités économiques, politiques et environnementales.

Le Bureau international apporte l'importante expertise requise et l'appui pour l'établissement des politiques et des règles aux niveaux de l'UPU et national. Dans ce but, il réalise des études et des analyses approfondies et émet des recommandations auprès des organes de l'UPU concernant les changements réglementaires ou politiques sur les sujets suivants:

- Obligation de service universel.
- Réforme de la réglementation postale.
- Bureaux d'échange extraterritoriaux (BEE) et centres de traitement du courrier international.
- Désignation des entités gouvernementales, des régulateurs et des opérateurs désignés.

- Questions réglementaires de nouvelle génération, comme celles concernant la protection et la confidentialité des données.
- Examen du dispositif réglementaire en matière de réforme postale ou consultation sur le sujet au niveau gouvernemental national pour les Pays-membres (conformément aux plans de développement régional).
- Élaboration de modules réglementaires et politiques pour des ateliers, conformément aux priorités régionales établies dans le plan intégral de réforme et de développement postal.
- Publication d'un panorama mondial sur la régulation postale et la prestation du service postal universel, d'une étude analytique des BEE et de plusieurs opérateurs désignés et d'une étude comparative des cadres réglementaires.

Pour mener à bien les tâches susmentionnées, telles que décrites dans la proposition de travail 3.2.5 du Plan d'activités d'Abidjan (Politique postale et régulation 2 – Analyse en matière de service universel, de régulation et de politique postale), il est important de constituer une base de données sur la réglementation contenant divers types d'informations sur les politiques et la régulation postales au sein des Pays-membres et rassemblant également les résultats des enquêtes ci-après:

- Enquête sur les politiques applicables aux BEE.
- Enquête sur le service postal universel.
- Statut et structures des entités postales.
- Statistique postale.
- Indice intégré pour le développement postal.

Cette base de données sur la réglementation postale servirait de fondation permettant à l'UPU d'accroître sa capacité à réaliser des projets de recherche en interne sur des questions réglementaires postales de base sur demande des Pays-membres. Dans ce contexte, l'étude comparative des cadres réglementaires pourrait servir de pilote pour aider l'UPU à accroître cette capacité.

## 2.5 Objectifs

L'UPU recherche les services d'un consultant externe pour:

- élaborer une base de données électronique et interactive sur la réglementation postale contenant des renseignements complets sur les politiques et la régulation postales des Pays-membres et veiller à ce que la base de données soit régulièrement mise à jour et disponible sur le site Web de l'UPU pour que les Pays-membres et les Unions restreintes de l'UPU puissent y accéder;
- réaliser, en s'appuyant sur la base de données sur la réglementation postale, une étude comparative des cadres réglementaires postaux des Pays-membres en analysant notamment les structures, les modèles, les pratiques exemplaires et les études de cas pour élaborer des théories et formuler des conclusions ayant valeur de conseil.

## 2.6 Recours à des sous-traitants

Le Fournisseur n'est pas autorisé à céder, donner en sous-licence, sous-traiter, mettre en gage, transférer ou aliéner son offre, ni les droits et obligations prévus dans celle-ci ou dans tout contrat y associé passé avec l'UPU, sans le consentement écrit préalable de cette dernière.

L'approbation par l'UPU de l'engagement d'un sous-traitant ne dégage le Fournisseur d'aucune de ses obligations ou responsabilités quant aux travaux menés par le sous-traitant.

## 2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU

Les Soumissionnaires n'annoncent ni ne rendent public, de quelque manière que ce soit, le fait qu'ils envisagent de fournir, qu'ils fournissent ou qu'ils ont fourni des services à l'UPU, et n'utilisent pas le nom, l'emblème ou le sigle de l'UPU dans le cadre de leurs activités pour en tirer un avantage commercial ou de la notoriété, sans l'autorisation préalable expresse de l'UPU. Les Soumissionnaires prennent toutes les mesures raisonnables pour veiller au respect de la présente disposition par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants.

## 2.8 *Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire*

Sans préjudice des dispositions énoncées sous 3 et 4, les Soumissionnaires (y compris leurs agents, consultants, employés et sous-traitants) ne présentent pas d'offre collusoire et évitent toute pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire concernant:

- l'élaboration et la soumission des offres;
- la clarification des offres;
- la conduite et le contenu de toute négociation, y compris les négociations contractuelles finales.

Dans le cadre du présent appel d'offres, les notions d'offres collusoires, de pratiques anticoncurrentielles ou de toute autre pratique similaire peuvent couvrir la divulgation, l'échange ou la clarification d'informations (sous quelque forme que ce soit) avec tout autre Soumissionnaire, que ces informations soient confidentielles ou non pour l'UPU ou pour tout autre Soumissionnaire, en vue de modifier l'issue de l'appel d'offres et d'aboutir à un résultat différent de celui qui aurait été obtenu dans le cadre d'une procédure concurrentielle. En plus des autres recours dont elle dispose, l'UPU peut, à sa seule discrétion, rejeter immédiatement toute offre transmise par un Soumissionnaire qui, à son avis, s'est livré à des pratiques collusoires, anticoncurrentielles ou de nature similaire avec un autre Soumissionnaire dans le cadre de la préparation ou de la présentation d'offres, en relation avec cet appel d'offres ou avec d'autres procédures d'achat menées par l'UPU.

## 2.9 *Propriété intellectuelle*

Le présent appel d'offres et tous ses documents annexés, y compris tout contenu, toute formule, toute déclaration, tout concept, tout projet et toute procédure faisant partie de manière explicite ou implicite de l'appel d'offres, constituent la propriété intellectuelle exclusive de l'UPU. L'appel d'offres est communiqué aux différents Soumissionnaires dans le seul but de les aider à élaborer leurs offres respectives. Toute copie sur support papier du présent appel d'offres est détruite ou renvoyée à l'UPU par les Soumissionnaires non sélectionnés sur demande de l'UPU.

## 2.10 *Privilèges et immunités*

Rien dans les dispositions du présent appel d'offres ou en rapport avec celui-ci, avec les activités qui y sont décrites ou avec tout accord potentiel y relatif, ne peut être considéré comme une renonciation, expresse ou tacite, aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies, conformément à la loi suisse sur l'État hôte et à la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies (sur le territoire suisse), à la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées (hors du territoire suisse) ainsi qu'à d'autres conventions et lois accordant et/ou reconnaissant de tels privilèges, immunités et facilités à l'UPU et à ses fonctionnaires (p. ex. la loi sur les immunités des organisations internationales (International Organizations Immunities Act) des États-Unis d'Amérique).

Par conséquent, le Fournisseur reconnaît et convient expressément que les biens et avoirs de l'UPU, y compris les archives, données, documents et fonds appartenant à l'UPU ou détenus par celle-ci (y compris, mais non exclusivement, les environnements informatiques relatifs à l'hébergement et aux données et les serveurs associés à la prestation de services, ainsi que toute donnée ou tout document sous quelque forme que ce soit appartenant à l'UPU ou détenu par celle-ci au nom de ses Pays-membres et de leurs opérateurs désignés), sont inviolables et exempts de perquisition, de réquisition, de confiscation, d'expropriation ou de toute autre forme d'ingérence exécutive, administrative, judiciaire ou législative. Le Fournisseur prend immédiatement contact avec l'UPU en cas de violation ou de tentative de violation des privilèges et immunités de l'UPU et prend toutes les mesures raisonnables pour prévenir de telles violations.

Compte tenu du statut de l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies (et sans préjudice du respect par l'UPU de toute sanction établie par le Conseil de sécurité des Nations Unies), le Soumissionnaire doit expressément attester de sa volonté et de sa capacité juridique et opérationnelle de fournir les services de manière non discriminatoire au profit de toutes les entités pouvant y prétendre établies et/ou sises sur le territoire de tout Pays-membre de l'UPU, indépendamment de l'existence de relations diplomatiques entre le pays dans lequel l'entreprise du Soumissionnaire est immatriculée et/ou dans lequel elle opère et un Pays-membre de l'UPU (y compris son ou ses opérateurs désignés).

### 2.11 Exonération fiscale

Conformément aux dispositions de l'article III, section 9, de la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées, l'UPU est exempte de toute taxe directe ainsi que de toute restriction douanière, de tout droit de douane et de toute redevance de nature analogue concernant l'importation ou l'exportation de marchandises pour son usage officiel.

De plus, l'UPU, en sa qualité d'organisation intergouvernementale et d'institution spécialisée des Nations Unies, est exonérée de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en Suisse (Ordonnance relative à la loi sur la TVA, art. 22; Instructions 2001 sur la TVA, art. 574, 816 et autres) ainsi que dans d'autres pays; tous les prix sont donc indiqués «nets», sans TVA ou taxes analogues.

### 2.12 Langue

Les documents des offres transmises par les Soumissionnaires sont entièrement rédigés en anglais.

### 2.13 Signature

Les offres sont signées par un ou des représentants dûment désignés et autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres.

### 2.14 Notification de participation

Dès réception du présent appel d'offres, le Soumissionnaire envoie une confirmation de participation à toutes les personnes de contact mentionnées sous 2.15 d'ici au 3 avril 2023.

### 2.15 Personnes de contact

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats  
Union postale universelle  
Bureau international  
Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

Adresse électronique: [caa@upu.int](mailto:caa@upu.int)

### 2.16 Renseignements supplémentaires et questions

Les Soumissionnaires envoient toute question relative au contenu de cet appel d'offres ou toute demande de clarification par écrit à la ou aux personnes de contact indiquées sous 2.15 le 20 mars 2023 au plus tard.

Les réponses aux questions des Soumissionnaires ainsi que toute information supplémentaire et mise à jour relative au présent appel d'offres seront publiées sur le site Web de l'UPU (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Achats>).

### 2.17 Dépôt des offres et date limite

Toutes les offres doivent être soumises à l'UPU par courrier électronique à l'adresse [RFP-2023-006@upu.int](mailto:RFP-2023-006@upu.int) avec pour objet «RFP-2023-006 – Établissement d'une base de données sur la réglementation postale et réalisation d'une étude comparative sur les cadres réglementaires».

La date limite de soumission des offres est fixée au **10 avril 2023 à 18 heures HAEC (UTC+2)**.

L'UPU ne prendra pas en considération les offres reçues passé ce délai. Par ailleurs, l'UPU n'acceptera pas les offres transmises à toute autre adresse ou par tout autre moyen que ceux indiqués plus haut.

La préparation et la soumission des documents relatifs aux offres par les Soumissionnaires sont gratuites pour l'UPU.

### 2.18 Procédure d'évaluation

L'objectif du processus d'évaluation est de garantir la sélection d'un Fournisseur qualifié, fiable et expérimenté capable de fournir les services spécialisés et de remplir les objectifs décrits dans le présent appel d'offres.

L'UPU mène cette procédure d'évaluation en vue de déterminer aussi objectivement que possible l'offre qui répond le mieux aux besoins spécifiques de l'UPU. Toutes les offres soumises font l'objet d'une évaluation approfondie, menée à la seule discrétion de l'UPU, visant à engager le fournisseur de service adéquat. Il sera dûment tenu compte du profil, des qualifications et de l'expérience spécifiques des Soumissionnaires par rapport aux services demandés.

La structure des propositions prescrite sous 3 doit être respectée par tous les Soumissionnaires. L'UPU ne prendra en considération aucune offre ne répondant pas aux critères obligatoires établis.

Les offres reçues par l'UPU doivent porter sur tous les aspects de l'appel d'offres, et toutes les modifications considérées comme nécessaires ou les éléments considérés comme manquants par les Soumissionnaires doivent être identifiés comme tels.

Les critères d'évaluation des offres sont, par ordre décroissant d'importance, les suivants:

- Qualité de la proposition (selon les spécifications du présent appel d'offres).
- Connaissances et expérience du Soumissionnaire et de son équipe et/ou du ou des consultants dans le domaine concerné.
- Prix.

La sélection de la meilleure offre se fondera sur une liste non exhaustive de critères définis sous 4. Il convient donc que les Soumissionnaires étudient et indiquent clairement en quoi leur offre correspond aux critères listés.

Les délibérations du Comité d'adjudications et d'achats de l'UPU sont strictement confidentielles. Le comité soumet au Directeur général du Bureau international de l'UPU un rapport sur l'évaluation des offres reçues, accompagné de sa recommandation finale, pour examen et autorisation.

L'UPU n'est pas tenue d'accepter l'offre la plus basse et se réserve le droit d'accepter tout ou partie de l'offre. Lors de l'attribution du marché, il sera tenu compte à la fois du coût global des prestations et de la nature et de la qualité des services à fournir. L'UPU se réserve également le droit de négocier les prix ainsi que les conditions générales du contrat après réception de l'offre.

Les Soumissionnaires seront informés du résultat de l'appel d'offres le plus rapidement possible après prise de décisions finale par l'UPU.

### 2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres

L'UPU se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment avant la conclusion de la procédure d'appel d'offres (c'est-à-dire à tout moment avant la signature du contrat correspondant avec le Fournisseur), de modifier, de suspendre ou d'annuler tout ou partie de l'appel d'offres.

### 2.20 Calendrier provisoire

Date limite pour la soumission de la notification de participation	20 mars 2023
Date limite pour la soumission des demandes de renseignement et questions	27 mars 2023
Date limite pour l'envoi des réponses aux demandes de renseignements et questions	3 avril 2023
<b>Date limite pour la soumission des offres à l'UPU</b>	<b>10 avril 2023 à 18 heures HAEC (UTC+2)</b>
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	3 juillet 2023

### 3. Structure de l'offre/format de la réponse

Toutes les informations soumises par les Soumissionnaires doivent être en totale conformité avec les conditions générales définies sous 2, les dispositions établies sous 3 et les exigences en matière de service fixées sous 4.

De plus, les exigences énoncées dans le présent appel d'offres doivent être pleinement respectées, de même que la structure, l'ordre et la numérotation définis ci-dessous. L'UPU évalue toutes les réponses des Soumissionnaires en suivant la structure définie ci-dessous et se réserve le droit de rejeter toute offre ne répondant pas aux exigences prévues dans le présent appel d'offres.

Pour chacune des exigences figurant dans l'appel d'offres, les Soumissionnaires doivent répondre par l'une des mentions ci-après:

- Exigence respectée.
- Exigence en partie respectée (avec explication des limitations correspondantes).
- Exigence non respectée.

Il convient que les Soumissionnaires fournissent des précisions et/ou des exemples de mise en œuvre de leur solution en situation réelle (cas existants) pour justifier la mention «exigence respectée» ou «exigence en partie respectée».

#### 3.1 Lettre de couverture

Chaque Soumissionnaire envoie une lettre de couverture comprenant:

- une déclaration certifiant que le Soumissionnaire a lu, compris et accepté toutes les dispositions de l'appel d'offres;
- le nom, le numéro de téléphone et les adresses postale et électronique du Soumissionnaire ainsi que le nom de son ou ses représentants;
- une déclaration indiquant que les documents de l'offre soumise sont valables pour une période minimale de cent vingt jours.

La lettre de couverture est signée par un ou des représentants dûment désignés, autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité juridique du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres. Elle comprend aussi une confirmation de l'octroi de cette autorisation par le Soumissionnaire.

#### 3.2 Résumé analytique

Les Soumissionnaires fournissent un résumé analytique mettant en avant les aspects les plus importants de leur offre.

#### 3.3 Informations sur le Soumissionnaire

Les Soumissionnaires doivent fournir les informations suivantes:

- Structure de l'entreprise, emplacements/filiales.
- Données financières (chiffre d'affaires, bénéfices, etc.).
- Partenaires et actionnaires de l'entreprise.
- Histoire de l'entreprise.
- Position sur le marché et part sur les marchés concernés.

#### 3.4 Informations sur les sous-traitants

Les Soumissionnaires fournissent une liste de tous les sous-traitants directement impliqués dans cet appel d'offres et détaillent leur degré d'implication exact dans le cadre de la fourniture de services.

### 3.5 Proposition

Les Soumissionnaires soumettent une proposition en répondant à chacune des exigences en matière de service définies sous 4. Dans cette proposition, il convient de présenter la méthodologie, les processus et le calendrier, si applicables, que les Soumissionnaires prévoient de mettre en œuvre afin de remplir les objectifs fixés dans le présent appel d'offres.

### 3.6 Structure tarifaire

Les Soumissionnaires fournissent une structure tarifaire tout compris applicable pour la période de contrat. Le terme «tout compris» doit être entendu comme signifiant que l'ensemble des coûts que les consultants pourraient engager pour la réalisation du mandat est pris en considération dans le tarif précisé dans la proposition.

Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. chiffre 2.11). Toutes les informations relatives aux prix sont indiquées exclusivement en francs suisses (CHF).

Le plafond budgétaire est fixé à 30 000 CHF, tous frais (support, communications et voyage) et toutes taxes applicables compris. Toute proposition ne respectant pas ce plafond budgétaire pour la réalisation de tous les objectifs ou dépassant le budget ne sera pas prise en considération.

### 3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement

Les dates prévues pour la prestation des services sont les suivantes:

Date de début: 3 juillet 2023.

Date de fin: 15 novembre 2023.

Les Soumissionnaires doivent proposer un calendrier de mise en œuvre et de paiement dans leur proposition financière, lequel sera soumis à l'approbation de l'UPU.

Les services assurés par le Fournisseur sont facturés mensuellement à terme échu. L'UPU effectuera le paiement dans un délai de trente jours ouvrables à compter de la réception de la facture, sous réserve de l'acceptation par l'UPU des services fournis et de la transmission à l'UPU par le Fournisseur de l'ensemble des documents détaillant clairement les services correspondant à la facture (selon un format que l'UPU définira).

### 3.8 Conditions générales de l'UPU

Les Soumissionnaires incluent dans leur offre une déclaration d'acceptation des conditions générales applicables aux contrats relatifs à la fourniture de services jointes pour référence.

Les clauses définitives de tout contrat résultant de cet appel d'offres sont définies par l'UPU, puis soumises à l'acceptation du Fournisseur. Les négociations contractuelles démarrent seulement après que l'UPU a pris une décision finale concernant le Fournisseur retenu.

## 4. Exigences en matière de service

### 4.1 Description des services

Le Fournisseur est amené à fournir les services suivants:

#### 4.1.1 Constitution d'une base de données sur la réglementation postale

La base de données devra comprendre toutes les données viables que le Bureau international recueille et rassemble régulièrement concernant les politiques et la régulation postales au sein des Pays-membres. Afin de faciliter l'accès aux données et d'optimiser leur utilité pour les utilisateurs, la base de données devra être interactive et disponible en ligne pour qu'il puisse y être fait référence aisément, avec la possibilité de télécharger les données dans différents formats numériques, parmi lesquels Excel et XML.

Il est proposé que les travaux requis pour établir cette base de données soient structurés comme suit:

- Phase 1 – Préparation:
  - Rassembler tous les types de données sur les réglementations recueillies et gérées par le Bureau international, y compris les données réglementaires issues des enquêtes mentionnées sous 2.4.
  - Établir un cadre approprié pour les données prenant en considération les études réalisées par le Bureau international ou à venir (p. ex. étude comparative des cadres réglementaires, de plusieurs opérateurs désignés, des BEE et de la politique et des réglementations en matière de recueil et de protection des données), y compris les données les plus fréquemment utilisées et la cartographie des données existantes par rapport au cadre suggéré.
  - Développer un mécanisme pour maintenir et mettre à jour les données recueillies par le biais d'enquêtes réalisées par le Bureau international.
- Phase 2 – Mise en place de la base de données: créer une version fonctionnelle de la base de données en gardant à l'esprit les facteurs ci-après:
  - 1° Les utilisateurs doivent pouvoir trier les résultats selon une ou plusieurs catégories parmi les suivantes:
    - Pays, groupe de pays (p. ex. selon le développement économique ou les recettes), région ou catégorie personnalisée (pour cela, des informations générales sur les Pays-membres doivent être intégrées dans la base de données).
    - Sujet ou domaine de politique postale ou réglementaire (p. ex. nombre d'opérateurs désignés, définition et portée du service postal universel, mécanisme de financement de l'obligation de service universel, normes d'accès et de service, normes de protection des clients/consommateurs, politique relative aux BEE, structure juridique des opérateurs désignés (p. ex. entité gouvernementale, corporation entièrement privatisée), etc.).
  - 2° Les utilisateurs doivent pouvoir accéder aux données remontant au moins à 2003, date de lancement de l'enquête sur le service postal universel.
  - 3° Les utilisateurs doivent pouvoir naviguer dans la base de données de manière visuelle, par exemple à l'aide d'une carte du monde.
  - 4° Les utilisateurs doivent pouvoir télécharger facilement les informations qu'ils ont trouvées.
  - 5° Les utilisateurs doivent pouvoir obtenir des informations statistiques succinctes telles que des agrégations, des moyennes, etc.
- Phase 3 – Essai:
  - Effectuer un essai en utilisant la base de données pour réaliser une étude comparative des cadres réglementaires.
  - Compiler les retours sur les problèmes rencontrés et rectifier les erreurs.
- Phase 4 – Finalisation:
  - Présenter la base de données au Conseil d'administration (CA) de l'UPU.
  - Publier la base de données pour les utilisateurs.

#### 4.1.2 Étude comparative des cadres réglementaires

Étant donné qu'il s'agira d'un prototype de projet de recherche, l'analyse des données pertinentes devra s'appuyer principalement sur la base de données sur la réglementation postale. Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires, une enquête devra être réalisée auprès des Pays-membres.

Le principal objectif est de normaliser et de catégoriser les cadres réglementaires des Pays-membres d'après des modèles bien définis selon plusieurs critères (p. ex. selon les caractéristiques opérationnelles des opérateurs désignés et des régulateurs, la portée et les modes de financement du service postal universel ainsi que les normes d'accès et de service), de manière à simplifier et à faciliter l'analyse des tendances et à servir de modèles pour les pays mettant en place des réformes.

Il est proposé que les travaux requis pour réaliser cette étude comparative soient structurés comme suit:

- Phase 1 – Étude théorique et enquête:
  - Examiner les résultats des enquêtes précédentes pertinentes (p. ex. sur les BEE, le service postal universel, le statut et les structures des entités postales) et les publications (Service postal universel et régulation postale – Un panorama mondial).
  - Élaborer un questionnaire pour enquêter sur les statuts et structures des entités postales en vue de faciliter l'extraction et l'analyse des données qui en sont issues et d'examiner le cadre des données par rapport au questionnaire.
  - Réaliser l'enquête et intégrer les résultats dans la base de données sur la réglementation.
- Phase 2 – Étude comparative (s'appuyant sur la base de données sur la réglementation):
  - Extraire les principaux critères pour établir plusieurs catégories de cadres réglementaires au sein des Pays-membres de manière à identifier des types ou des schémas distinctifs parmi les cadres réglementaires.
  - Analyser les structures et les modèles de réglementations postales dans chaque catégorie, identifier les pratiques exemplaires et rédiger des études de cas.
  - Élaborer des théories et des conclusions ayant valeur de conseil concernant la réglementation postale en comparant les différentes catégories.

#### 4.1.3 Livrables

<i>Projet</i>	<i>Phase</i>	<i>Livrables</i>	<i>Délai (date de lancement: 3 juillet)</i>
Base de données sur la réglementation	1. Préparation	Examiner les données réglementaires déjà recueillies et gérées par le Bureau international et en extraire les éléments	14 juillet
		Établir le cadre de données (v. annexe 1)	28 juillet
		Élaborer un mécanisme d'actualisation des données	4 août
	2. Mise en place	Mise en place de la base de données	15 septembre
	3. Essai	(Essai réalisé en menant l'étude comparative décrite plus bas en phase 2)	(13 octobre)
		Compiler les retours sur les problèmes rencontrés et rectifier les erreurs	20 octobre
	4. Finalisation	Présentation au CA durant la session de novembre	Début de novembre
		Publier la base de données pour les utilisateurs	17 novembre
Étude comparative des cadres réglementaires	1. Étude théorique et enquête	Élaborer un questionnaire pour enquêter sur les statuts et structures des entités postales, réviser le cadre des données en fonction du questionnaire et diffuser l'enquête	28 juillet
		Intégrer les résultats dans la base de données sur la réglementation	1 <sup>er</sup> septembre
	2. Étude comparative	Suggérer les principaux critères pour la catégorisation et identifier les catégories pour les pratiques exemplaires	29 septembre
		Rédiger les résultats de l'étude, avec des théories et des conclusions ayant valeur de conseil	13 octobre
		Présentation au CA durant la session de novembre	Début de novembre

#### 4.2 Exigences applicables au Soumissionnaire

Les Soumissionnaires doivent être des sociétés de conseil, ou bien un ou plusieurs consultants, de renommée internationale dans les domaines d'activité établis dans le présent document.

Les Soumissionnaires doivent démontrer qu'ils ont obtenu des résultats satisfaisants pour des activités similaires (lettres de référence et/ou certificats d'achèvement des travaux). Les transactions et activités commerciales menées par le Soumissionnaire doivent être conformes aux mandats et aux principes de l'UPU.

#### 4.3 Exigences applicables aux consultants

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit proposer au moins trois consultants répondant aux exigences énoncées dans le présent appel d'offres pour la prestation des services et la réalisation des activités qui y sont décrits. Le Soumissionnaire est tenu de fournir le curriculum vitae, les diplômes ainsi qu'une lettre de motivation et une brève présentation (1000 mots au maximum) expliquant la démarche et la méthode que le consultant compte employer pour la réalisation du projet à des fins de vérification et d'évaluation par l'UPU. L'UPU se réserve le droit de rejeter tout consultant proposé ne répondant pas aux exigences définies dans le présent appel d'offres.

Si le Soumissionnaire n'est pas un consultant indépendant, il doit décrire toutes les procédures pertinentes concernant le remplacement des consultants proposés dans l'éventualité d'une demande de l'UPU en ce sens.

#### 4.4 Critères d'évaluation

Les Soumissionnaires seront évalués au moyen d'un système de notation sur 100 points (70 points pour la proposition d'ordre [fonctionnel/technique] et 30 points pour la structure tarifaire).

La proposition est évaluée sur la base des critères suivants:

<i>Critères</i>	<i>Points maximaux</i>
Expérience dans la direction de projets concrets similaires	20
Expérience et connaissance dans les domaines de la politique, de la régulation et des cadres juridiques postaux	20
Proposition de structure pour la base de données réglementaire	15
Proposition de méthodologie pour l'étude comparative des cadres réglementaires	10
Composition de l'équipe et expérience du chef d'équipe	5

Les Soumissionnaires justifient de leur capacité à respecter ces exigences en fournissant une liste de références.

#### 4.5 Durée des services

Il est prévu que les services commencent en juillet 2023 pour une durée contractuelle totale de quatre mois et demi. Les premiers résultats du projet doivent être présentés à la Commission 2 du CA en novembre 2023. Les résultats finals (livrables) seront ensuite finalisés et publiés avant le 15 novembre 2023.

#### 4.6 Lieu de fourniture des services

Le Fournisseur ou son consultant désigné travaille en principe depuis les locaux du Fournisseur ou depuis son bureau à domicile.

Le Fournisseur ou son consultant désigné travaille en relation et en contact étroits avec l'UPU (selon les instructions fournies par cette dernière) et il peut occasionnellement lui être demandé de mener certaines tâches depuis le siège de l'UPU, à Berne.

#### 4.7 *Rapports*

Le Fournisseur communique dans leur intégralité à l'UPU le cadre de données, le mécanisme d'actualisation des données et le questionnaire visant à enquêter sur les statuts et les structures des entités postales (phase 1 des deux projets dans le tableau présenté sous 4.1.3). Le Fournisseur transmet également à l'UPU la base de données électronique et la version complète de l'enquête (phase 4 du projet relatif à la base de données sur la réglementation et phase 2 du projet d'étude comparative sur les cadres réglementaires). En outre, le Fournisseur participe à la session du CA de novembre 2023, à distance ou en personne, pour présenter la base de données et les résultats de l'étude (phase 4 du projet relatif à la base de données sur la réglementation et phase 2 du projet d'étude comparative sur les cadres réglementaires – Dates exactes à déterminer). Les délais sont indiqués sous 4.1.3.

Le Fournisseur mène les activités établies dans le présent appel d'offres en collaboration avec le Bureau international et fournit régulièrement des rapports d'avancement au Bureau international sur ces activités accompagnés des feuilles de présence associées. Les modalités spécifiques pour la soumission périodique de rapports par le Fournisseur à l'UPU sont définies conjointement.

L'UPU peut contester les feuilles de présence soumises par le Fournisseur dans un délai de dix jours ouvrables à compter de leur réception. Si les feuilles de présence ne font l'objet d'aucune contestation avant échéance de ce délai, les services correspondants sont considérés comme dûment fournis par le Fournisseur et acceptés par l'UPU.

#### 4.8 *Autres exigences*

Les Soumissionnaires doivent décrire toute procédure pertinente pour assurer la continuité des services fournis et garantir le remplacement et le recyclage du personnel ainsi que toute procédure pertinente en matière de gestion de projet et de communication.

Par ailleurs, les Soumissionnaires confirment que leur offre couvre tous les coûts liés à la prestation des services faisant l'objet du présent appel d'offres. Les autres dépenses engagées par le Fournisseur, y compris les frais de déplacement et de subsistance occasionnés par la prestation des services convenus dans des locaux désignés spécifiquement par l'UPU autres que ceux du Fournisseur, sont soumises au consentement écrit préalable de l'UPU. Aucuns autres frais ne seront payés, à l'exception du remboursement d'autres coûts inévitables et nécessaires pour assurer la prestation des services convenus ne pouvant être engagés sans le consentement écrit préalable de l'UPU.

#### 4.9 *Informations supplémentaires*

Les Soumissionnaires peuvent inclure toute information supplémentaire jugée nécessaire ou pertinente pour permettre à l'UPU d'avoir une compréhension claire et détaillée des services proposés.

## Exemple de cadre pour les données

Ce qui suit est un exemple de cadre ou de trame pour les données comprenant les entrées issues des enquêtes sur les réglementations réalisées et gérées actuellement par la Direction des politiques, de la régulation et des marchés du Bureau international. Il est présenté ici pour illustrer l'objectif du projet et doit être développé dans le cadre de celui-ci.

### I. Par pays

- 0. Informations sur le pays
  - 0.1 Nom
  - 0.2 Région géographique
  - 0.3 Catégorie de développement économique
  - 0.4 Population
  - 0.5 Superficie du territoire
  - 0.6 Produit intérieur brut ou revenu national brut
  - 0.7 Marché postal (volumes)
- 1. Définition et entités
  - 1.1 Définition
    - 1.1.1 Forme
    - 1.1.2 Plan pour la définition du service postal universel
  - 1.2 Opérateur désigné
    - 1.2.1 Nom
    - 1.2.2 Statut
    - 1.2.3 Ressources humaines
      - 1.2.3.1 Statut du personnel
      - 1.2.3.2 Établissement et niveau de rémunération
  - 1.3 Entité gouvernementale
    - 1.3.1 Nom
    - 1.3.2 Responsabilités
  - 1.4 Régulateur
    - 1.4.1 Nom
    - 1.4.2 Statut
    - 1.4.3 Rôle dans la prestation du service postal universel
- 2. Portée du service postal universel
  - 2.1 Poste aux lettres
    - 2.1.1 Envois prioritaires/non prioritaires (à l'exception des livres, journaux et périodiques)
    - 2.1.2 Livres, journaux et périodiques
    - 2.1.3 Envois pour les aveugles
    - 2.1.4 Petits paquets
    - 2.1.5 Services supplémentaires
  - 2.2 Colis
  - 2.3 Autres services
    - 2.3.1 Services financiers
    - 2.3.2 Services non financiers
    - 2.3.3 Services de distribution propres au commerce électronique
- 3. Normes d'accès et de service pour le service postal universel
  - 3.1 Normes d'accès au réseau postal
    - 3.1.1 Par le grand public
    - 3.1.2 Exclusivement par l'opérateur désigné
  - 3.2 Normes pour les points de distribution
    - 3.2.1 Types
    - 3.2.2 Spécifications
  - 3.3 Normes pour le nombre de jours de collecte et de distribution par semaine
    - 3.3.1 Dans les zones urbaines
    - 3.3.2 Dans les zones rurales
  - 3.4 Normes applicables aux bureaux de poste

- 3.4.1 Heures d'ouverture minimales
- 3.4.2 Règles ou exigences concernant les processus d'approbation pour l'ouverture et la fermeture de bureaux de poste
- 3.5 Règles ou exigences relatives aux points d'accès
  - 3.5.1 Type d'opération
  - 3.5.2 Type de propriété
- 3.6 Publication des résultats par rapport aux normes
  
- 4. Normes relatives à la protection des clients/consommateurs dans le cadre du service postal universel
  - 4.1 Traitement des plaintes de la clientèle
    - 4.1.1 Normes
    - 4.1.2 Évaluation
  - 4.2 Satisfaction de la clientèle
    - 4.2.1 Normes
    - 4.2.2 Évaluation
    - 4.2.3 Organe spécifique
      - 4.2.3.1 Type
      - 4.2.3.2 Statut
    - 4.2.4 Organe indépendant agissant comme porte-parole de la clientèle
      - 4.2.4.1 Type
      - 4.2.4.2 Nom
      - 4.2.4.3 Principaux rôles
    - 4.2.5 Publication des résultats par rapport aux normes
  - 4.3 Normes de service
    - 4.3.1 Par type de service
    - 4.3.2 Évaluation
    - 4.3.3 Publication des résultats par rapport aux normes
  - 4.4 Normes en matière de dédouanement
    - 4.4.1 Normes convenues avec les autorités douanières
    - 4.4.2 Contrôle
  - 4.5 Traitement des réclamations et demandes de renseignements
    - 4.5.1 Normes
    - 4.5.2 Évaluation
    - 4.5.3 Publication des résultats par rapport aux normes
    - 4.5.4 Publication des chiffres y relatifs
  - 4.6 Normes de sécurité
    - 4.6.1 Sécurité aéroportuaire pour la réception et l'expédition du courrier
      - 4.6.1.1 Désignation d'un coordonnateur de la sécurité aéroportuaire
    - 4.6.2 Détection et prévention de la transmission de marchandises dangereuses par la poste
    - 4.6.3 Prévention du vol de courrier intérieur et international
    - 4.6.4 Publication des résultats par rapport aux normes
  
- 5. Financement du service postal universel
  - 5.1 Mécanisme de financement du service postal universel
    - 5.1.1 Type
      - 5.1.1.1 Domaine réservé
      - 5.1.1.2 Subventions gouvernementales
      - 5.1.1.3 Ressources provenant d'un fonds spécial prévu à cet effet (fonds pour le service postal universel)
      - 5.1.1.4 Ressources provenant d'autres segments plus lucratifs
    - 5.1.2 Comptabilité analytique
      - 5.1.2.1 Méthodologie
      - 5.1.2.2 Plan de réduction des coûts
  - 5.2 Établissement des prix du service postal universel
    - 5.2.1 Processus
    - 5.2.2 Niveau d'obligation tarifaire moins élevé
      - 5.2.2.1 Type d'envois
      - 5.2.2.2 Mécanisme de financement applicable
  
- 6. Changements de politique
  - 6.1 Réforme postale
  - 6.2 Examen régulier du service postal universel
    - 6.2.1 Raison principale

- 6.2.2 Processus de recensement et d'analyse des besoins du public dans la définition et la portée du service postal universel
- 6.3 Impact de la COVID-19
  - 6.3.1 Modification d'aspects du service postal universel
  - 6.3.2 Domaines sujets à modification
  - 6.3.3 Types de modification
- 7. Concurrence sur le marché
  - 7.1 Fondements juridiques et réglementaires
  - 7.2 Portée des services
  - 7.3 Étendue de la concurrence
- 8. BEE
  - 8.1 Établissement de BEE
  - 8.2 Types de service autorisés
  - 8.3 Conditions d'exploitation des BEE
    - 8.3.1 Documentation de l'UPU
    - 8.3.2 Accords bilatéraux avec les opérateurs désignés de destination
  - 8.4 Traitement des envois arrivants remis par les BEE
    - 8.4.1 Admission par l'opérateur désigné
    - 8.4.2 Types de service autorisés
    - 8.4.3 Conditions d'admission
      - 8.4.3.1 Documentation de l'UPU
      - 8.4.3.2 Procédures de dédouanement postal
      - 8.4.3.3 Taux de frais terminaux de l'UPU
      - 8.4.3.4 Accords bilatéraux avec l'opérateur d'origine du BEE
      - 8.4.3.5 Accords de réciprocité avec le pays dans lequel un BEE est implanté

## **II. Catégories d'agrégation**

- 1. Par groupe
  - 1.1 Groupes géographiques
    - 1.1.1 Hémisphère occidental
    - 1.1.2 Europe de l'Est et Asie du Nord
    - 1.1.3 Europe occidentale
    - 1.1.4 Asie du Sud et Océanie
    - 1.1.5 Afrique
  - 1.2 Catégorie de développement économique
    - 1.2.1 Asie de l'Est et Pacifique
    - 1.2.2 Europe de l'Est et Asie centrale
    - 1.2.3 Amérique latine et Caraïbes
    - 1.2.4 Région arabe
    - 1.2.5 Asie du Sud
    - 1.2.6 Afrique subsaharienne
    - 1.2.7 Pays industrialisés
- 2. Par cadre réglementaire
  - 2.1 Statut et structure des entités postales
    - 2.1.1 Par séparation des fonctions politique/réglementaire/opérationnelle
    - 2.1.2 Par statut de l'opérateur désigné (gouvernement/public/privé)
  - 2.2 Portée du service postal universel
  - 2.3 Normes
    - 2.3.1 Normes d'accès
    - 2.3.2 Normes de service
    - 2.3.3 Normes en matière de satisfaction de la clientèle
    - 2.3.4 Normes de sécurité
    - 2.3.5 Normes relatives au traitement des réclamations et demandes de renseignements
    - 2.3.6 Normes en matière de dédouanement
  - 2.4 Mécanisme de financement du service postal universel
  - 2.5 Changements de politique
  - 2.6 Concurrence sur le marché
  - 2.7 Politique concernant les BEE