



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Appel d'offres

Prestation de services de médiation (ombudsman)

Mars 2024

Table des matières	Page
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	4
2.6 Recours à des sous-traitants	4
2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	4
2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	5
2.9 Propriété intellectuelle	5
2.10 Privilèges et immunités	5
2.11 Exonération fiscale	6
2.12 Langue	6
2.13 Signature	6
2.14 Notification de participation	6
2.15 Personnes de contact	6
2.16 Renseignements supplémentaires et questions	6
2.17 Dépôt des offres et date limite	6
2.18 Procédure d'évaluation	7
2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	7
2.20 Calendrier provisoire	7
3. Structure de l'offre/format de la réponse	8
3.1 Lettre de couverture	8
3.2 Résumé analytique	8
3.3 Informations sur le Soumissionnaire	8
3.4 Proposition d'ordre [fonctionnel/technique]	8
3.5 Structure tarifaire	9
3.6 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	9
3.7 Conditions générales de l'UPU	9
4. Exigences en matière de service	9
4.1 Description des services	9
4.2 Exigences applicables au Soumissionnaire	11
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	13
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 désignés¹ 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 y annexés 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 appel d'offres 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.

¹ 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 répondre au présent appel d'offres doivent contacter la ou les personnes 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 fourniture à l'UPU de services relatifs aux services de médiation (ombudsman) pour fournir une assistance au personnel de l'UPU, conformément aux pratiques d'autres organisations du système commun des Nations Unies pour une période de quatre ans.

2.4 Contexte

L'UPU est une organisation de petite taille comptant entre 250 et 350 employés.

2.5 Objectifs

L'objectif du présent appel d'offres consiste à sélectionner un prestataire pour la fourniture de services de médiation (ombudsman) et d'assistance impartiale, officieuse et confidentielle au personnel de l'UPU (indépendamment de leur statut et de la durée de leur contrat) dans une optique de règlement des différends.

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 français ou 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 la ou les personnes de contact mentionnées sous 2.15, dans le respect de la date limite indiquée sous 2.20.

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

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 22 avril 2024 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 (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-2024-005@upu.int] exclusivement avec pour objet [«RFP-2024-005-Ombudsman»].

La date limite de soumission des offres est fixée **au 14 mai 2024 à 16 heures HNEC (UTC+1)**.

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

Publication de l'appel d'offres	28 mars 2024
Date limite pour la soumission des demandes de renseignements et questions	22 avril 2024
Date limite pour l'envoi des réponses aux demandes de renseignements et questions	6 mai 2024
Date limite pour la soumission des offres à l'UPU	14 mai 2024 à 16 heures HNEC (UTC+1)
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	1 ^{er} août 2024

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 Proposition d'ordre fonctionnel/technique

Les Soumissionnaires soumettent une proposition d'ordre fonctionnel/technique 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.

3.5 Structure tarifaire

Les entreprises en mesure d'exécuter les activités et de fournir les services décrits ci-dessus sont invitées à soumettre des offres. Les prix doivent être indiqués en francs suisses. Des prix distincts doivent être indiqués pour les principales activités définies dans la grille de soumission de l'offre (v. annexe 1). Les prix indiqués doivent rester valables pendant au moins six mois à compter de la date finale de soumission.

Les prix incluent toutes les dépenses liées aux activités, y compris les déplacements.

Les soumissionnaires devraient proposer le moyen le plus efficace de réaliser les activités décrites dans le présent appel d'offres en proposant le meilleur rapport qualité/prix.

Les prix sont indiqués hors taxe sur la TVA, car l'UPU est exonérée de cette taxe et d'autres taxes.

Outre les détails sur la prestation ou les services proposés, les documents envoyés par le Soumissionnaire doivent inclure des informations générales pertinentes sur l'entreprise, le ou les propriétaires et le nombre d'employés ainsi que des informations sur le parcours des employés chargés de fournir les services décrits dans le présent appel d'offres, en plus de la proposition financière (annexe 1).

3.6 Calendrier de mise en œuvre et de paiement

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

Date de début: [1^{er} août 2024]

Date de fin: [31 juillet 2028]

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).

3.7 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

La portée de ces services est la suivante:

- Résoudre les différends grâce à la médiation.
- Fournir des conseils et des recommandations de changement ou proposer des solutions aux parties intéressées au sein de l'organisation pour résoudre un différend, le cas échéant.
- Fournir des conseils, des informations sur les procédures à suivre ou toute autre information pertinente.
- Porter les principaux problèmes que l'ombudsman mettra en évidence à l'attention de la Direction générale afin de promouvoir les comportements sains sur le lieu de travail.

Mandat de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman est d'aider les membres du personnel rencontrant des problèmes dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'efforce de résoudre les différends grâce à la médiation et s'appuie sur les dispositions de la Charte des Nations Unies, sur le Statut et le Règlement du personnel du Bureau international de l'UPU et sur les principes de justice et d'équité.

L'ombudsman est habilité à étudier les conflits de toute nature concernant l'emploi à l'UPU. Le terme «conflit» s'applique ici dans son sens le plus large et recouvre en particulier toute question relative aux conditions de travail, à la gestion des avantages, aux pratiques d'encadrement d'équipe ainsi qu'au comportement professionnel ou aux relations professionnelles.

Par l'intermédiaire de la Direction des ressources humaines (DRH), l'ombudsman a accès à l'ensemble des dossiers concernant le personnel, à l'exception des dossiers médicaux qui ne peuvent être communiqués qu'avec le consentement exprès de l'intéressé, et des dossiers relatifs à une enquête en cours qui restent confidentiels jusqu'à la fin de la procédure officielle et la prise d'une décision administrative sur le sujet. Les rapports du Comité de recours seront normalement transmis à l'ombudsman à moins que le requérant s'y oppose.

Tout membre du personnel peut faire appel à l'ombudsman sur une base volontaire.

Services de l'ombudsman

Les services de l'ombudsman, y compris les services de médiation, sont régis par les principes suivants:

- Indépendance: dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman est structurellement et fonctionnellement indépendant de tous les organes ou fonctionnaires de l'UPU. Il peut contacter directement le Directeur général du Bureau international.
- Neutralité et impartialité: l'ombudsman est neutre et ne prend parti dans aucun conflit. Il ne prend pas de décision, ne crée ni ne modifie de politiques, pas plus qu'il n'ordonne d'actions. Il examine chaque situation objectivement et traite toutes les parties de manière égale.
- Confidentialité: l'ombudsman ne constitue de dossiers ni pour l'UPU ni pour aucune autre partie. Il ne divulgue pas d'informations sur les affaires qu'il traite ou sur les visites qu'il reçoit de fonctionnaires sans l'autorisation de ceux-ci et ne peut pas être tenu de témoigner au sujet des questions portées à son attention. Les seules dérogations à ce principe concernent les situations constituant une menace imminente de préjudice grave, et une telle décision relève uniquement du pouvoir discrétionnaire de l'ombudsman.
- Caractère informel: l'ombudsman exerce une fonction informelle et ne participe à aucune procédure judiciaire ou administrative officielle concernant les questions portées à son attention.

Sur demande de l'UPU, l'ombudsman peut fournir les services facultatifs suivants:

- Exposés aux fonctionnaires de l'UPU.
- Journées d'orientation.
- Sessions d'information.
- Stages.
- Conférences.

L'ombudsman fournit les informations nécessaires pour créer une page intranet sur le site Web de l'UPU concernant les services de conseil social proposés aux membres du personnel.

L'ombudsman joue également un rôle dans la définition des dysfonctionnements systémiques au sein du Bureau international de l'UPU. Il peut établir des rapports sur les tendances et schémas et recommander des changements de politiques et de pratiques pour y remédier.

Les employés du prestataire assurant le rôle d'ombudsman doivent:

- parler anglais et français;
- avoir une formation reconnue en médiation ou une formation équivalente;

- être approuvés par l'UPU;
- respecter les règles concernant la sécurité de l'accès au réseau informatique du Bureau international de l'UPU via un portail sécurisé.

4.2 Exigences applicables au Soumissionnaire

Règlement des différends

Le bureau de l'ombudsman est un mécanisme informel de règlement des différends permettant d'y apporter une solution sans qu'il soit nécessaire d'entreprendre une procédure juridique officielle. S'il l'estime approprié, l'ombudsman fournit des conseils aux membres du personnel sur les différentes options et possibilités qui s'offrent à eux. Il donne des avis et formule des propositions et des recommandations informelles, selon le cas, quant aux mesures à prendre en vue de régler les différends en tenant compte des droits et obligations qui lient l'Union et les membres du personnel ainsi que des exigences d'équité.

Il ne défend pas l'une ou l'autre partie, mais s'appuie plutôt sur le Statut et le Règlement du personnel ainsi que sur les principes de justice et d'équité. Contrairement à une idée répandue, l'ombudsman ne plaide pas la cause du requérant; il veille à rester neutre et ne prend pas parti.

L'ombudsman peut entendre toute partie prenante à un conflit souhaitant faire appel à ses services. Les parties sollicitent l'ombudsman sur une base volontaire. Si nécessaire, l'ombudsman peut orienter les parties vers d'autres moyens de résolution de conflit.

Médiation

La médiation est une procédure neutre, volontaire, informelle et confidentielle qui requiert le consentement des deux parties concernées. Elle permet d'aider les parties en litige à clarifier et à comprendre leurs préoccupations et intérêts respectifs, à explorer les options pouvant être envisagées et à trouver des solutions acceptables pour toutes les parties.

Lorsqu'une situation est susceptible de se régler grâce à la médiation, l'ombudsman peut recommander un tel recours. Dans ce cas, il aide les parties à négocier un accord sur un litige ou un différend, sachant que les parties restent maîtres de la décision finale, c'est-à-dire du règlement du litige et de ses termes.

Le médiateur est spécifiquement formé dans ce domaine et reste parfaitement neutre tout au long du processus de médiation. La médiation est considérée comme une procédure informelle.

Moyens d'action

Lorsqu'un différend lui est soumis, l'ombudsman dispose de différents moyens d'action pour aider les membres du personnel:

- Évaluation des options: l'ombudsman écoute attentivement les informations détaillées sur le différend porté à son attention par un membre du personnel et l'aide à définir un ensemble de moyens pour y faire face.
- Formulation d'avis et de recommandations: sur autorisation expresse du requérant et en sa qualité de tierce partie neutre, l'ombudsman peut fournir des conseils et recommander des changements ou des options pour le règlement d'un différend avec d'autres parties intéressées au sein de l'organisation.
- Information et orientation: l'ombudsman peut aider les requérants à régler leur grief en leur fournissant des conseils, des précisions sur les procédures à suivre et toute autre information pertinente. Il peut donner des renseignements sur la voie officielle permettant de traiter un différend en dirigeant le demandeur vers les mécanismes internes établis.
- Accompagnement en matière de gestion des conflits: l'accompagnement en matière de gestion des conflits contribue à renforcer la confiance et les capacités du requérant à faire face à un différend particulier, à prévenir ou à limiter les conflits et, d'une façon générale, à gérer les conflits au sein de leur environnement. Grâce à ces conseils et à cet accompagnement, l'employé peut étudier les options dont il dispose et chercher à intégrer ses buts et objectifs à ceux de l'organisation.

- Enquête informelle: sans procéder à une enquête officielle sur les faits, l'ombudsman sera souvent amené à enquêter à titre informel sur les faits à l'origine du différend. Pour ce faire, avec l'accord du demandeur, il peut être amené à prendre contact avec la DRH, les supérieurs hiérarchiques ou d'autres hauts responsables.
- Navette diplomatique: l'ombudsman peut également servir d'intermédiaire en faisant le va-et-vient entre le requérant et un collègue ou les supérieurs hiérarchiques. Dans ce cas, les visites de l'ombudsman à l'une et à l'autre partie se poursuivent jusqu'à ce qu'elles soient prêtes à entamer un dialogue ou jusqu'à ce qu'elles comprennent mieux la situation et soient en mesure de parvenir à une solution acceptable. Au cours de cette procédure, il reste neutre et respecte le principe de confidentialité.

Dysfonctionnements systémiques

L'ombudsman joue également un rôle dans la mise en lumière des dysfonctionnements systémiques au sein du Bureau international de l'UPU. Il peut établir des rapports sur les tendances et schémas et recommander des changements de politiques et de pratiques pour y remédier.

L'ombudsman peut être consulté sur des questions de principe lorsque son opinion et son expérience semblent utiles.

Exposés et formation

L'ombudsman peut présenter des exposés à l'occasion de réunions du personnel, de journées d'orientation, de séances d'information, de formations et de conférences.

Rôle informel

L'ombudsman joue un rôle informel et son principal objectif consiste à faciliter le règlement des différends sans recourir à la procédure officielle d'examen des plaintes ou à une procédure juridique. Dans le cadre de ce rôle informel, il ne participe à aucune procédure judiciaire ou administrative officielle concernant les questions portées à son attention. Il ne constitue pas de dossiers pour l'UPU, n'a pas de pouvoirs de décision et ne peut pas prononcer d'observations ou de jugements ayant un caractère concluant.

Communication et établissement de rapports

Si nécessaire, dans le cadre de ses fonctions, l'ombudsman peut communiquer directement avec le Directeur général du Bureau international.

Par ailleurs, l'ombudsman présente au Directeur général du Bureau international un aperçu global de ses activités ainsi que ses observations sur les politiques, procédures et pratiques portées à son attention. Il rend également compte des problèmes structurels majeurs qu'il décèle ou qui sont portés à son attention afin de promouvoir l'harmonie sur le lieu de travail.

Autre dispositions

L'ombudsman a le pouvoir discrétionnaire de refuser d'examiner un différend qui ne peut être réglé qu'au moyen de mesures ayant une incidence sur l'ensemble du personnel ou sur tous les membres d'une catégorie de personnel. Il peut également refuser d'examiner un différend qui, selon lui, n'a pas été porté à son attention en temps voulu ou présente un caractère futile.

L'ombudsman peut demander au Comité de recours de prolonger le délai habituellement accordé pour former un recours dans les conditions prévues par le Règlement du personnel.

Aucun membre du personnel de l'UPU ne peut contraindre l'ombudsman à témoigner sur une question portée à son attention.

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

Tout soumissionnaire satisfaisant aux critères ci-après peut soumettre une offre:

- Capacité à fournir des garanties de solvabilité et de durabilité à long terme.
- Preuve d'aptitude à remplir les conditions fixées dans l'appel d'offres en termes de savoir-faire technique et de capacité.
- Capacité à fournir des garanties organisationnelles, plus particulièrement en termes de disponibilité et de compétences du personnel, dans le cadre de l'exécution contractuelle.

Critères

Points maximaux

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 août 2024 pour une durée contractuelle totale de quatre ans.

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 transmet des rapports semestriels à l'UPU en indiquant les services pertinents qu'il fournit pendant la période concernée. Ces rapports sont rédigés en suivant une structure et un format définis par l'UPU.

Un rapport annuel sera présenté à l'UPU en début d'année pour l'année précédente.

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.

1. *Connaissance et expérience du prestataire de services et de ses employés et/ou consultants*

<i>Soumissionnaire</i>	
Expérience précédente similaire	
Années d'expérience dans le domaine considéré	
Certificats de travail/recommandations	
<i>Employé proposé (curriculum vitae)</i>	
Expérience dans le domaine	
Connaissance de l'anglais et du français	
Formation reconnue dans la médiation ou autre formation équivalente	

2. *Proposition financière – Prix*

	<i>Prix (en francs suisses)</i>
Frais mensuels d'astreinte	
Taux horaire applicable aux services de l'ombudsman tels que décrits dans le présent appel d'offres	
Taux horaire pour les tâches administratives	