



**UPU** | UNION  
POSTALE  
UNIVERSELLE

# **Appel d'offres**

## **Service de courrier/archives**

xx septembre 2024

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
1. Introduction	4
1.1 Profil de l'Union postale universelle	4
2. Conditions générales	4
2.1 Confidentialité	4
2.2 Statut juridique du Fournisseur	5
2.3 Portée de l'appel d'offres	5
2.4 Contexte	5
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 d'ordre	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 activités	10
4.2 Exigences applicables aux Soumissionnaires	11
4.3 Exigences applicables aux consultants	12
4.4 Critères généraux pour l'évaluation de l'offre	12
4.5 Durée des services	12

4.6	Lieu de fourniture des services	12
4.7	Horaire des prestations	12
4.8	Fréquence des prestations	12
4.9	Cadre quantitatif des prestations	13
4.10	Accord de niveau de service	13
4.11	Informations supplémentaires	13
5.	Liste des annexes	13

## 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 appel d'offres. 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 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.

<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-divulgateur 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 service de courrier/archives pour une période de quatre ans, du 1<sup>er</sup> février 2025 au 31 janvier 2029.

## *2.4 Contexte*

Cet appel d'offres a pour but de fixer de quelle manière et sous quelle forme les offres doivent être remises. Il sert de base au Soumissionnaire, avec les conditions générales de l'UPU, pour formuler son offre.

## *2.5 Objectifs*

L'UPU sélectionnera un Fournisseur capable non seulement de mettre en place un service de courrier/archives, mais également un service plus spécifique et surtout plus technique tel que la gestion des salles de conférences selon les exigences spécifiques en matière de connaissances, de compétences et d'expérience, et autres conditions connexes, telles qu'énoncées dans la présente adjudication.

## *2.6 Recours à des sous-traitants*

Le Fournisseur n'est pas autorisé à céder, à donner en sous-licence, à sous-traiter, à mettre en gage, à transférer ou à 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

Non applicable.

### 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 27 septembre 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](http://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-2024-014@upu.int](mailto:RFP-2024-014@upu.int) avec pour objet «RFP-2024-014 – Service courrier/Archives».

La date limite de soumission des offres est fixée **au 31 octobre 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	16 septembre 2024
Date limite pour la soumission des demandes de renseignements et questions	30 septembre 2024
Date limite pour l'envoi des réponses aux demandes de renseignements et questions	7 octobre 2024
<b>Date limite pour la soumission des offres à l'UPU</b>	<b>31 octobre 2024 à 16 heures HNEC (UTC+1)</b>
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	1 <sup>er</sup> février 2025



### 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

Non applicable.

### 3.5 Proposition d'ordre

Non applicable.

### 3.6 Structure tarifaire

Les Soumissionnaires fournissent une structure tarifaire détaillée pour les services proposés:

- Coût annuel des prestations telles que définies en annexe 1; le coût doit être basé sur 3,8 postes de travail à plein temps. Le prestataire indiquera s'il estime pouvoir fournir le service sur cette base ou s'il estime avoir besoin de plus/moins de postes de travail.
- Coût horaire de collaborateurs spécialisés mailroom engagés en tant que renforts, si demandé par l'UPU.
- Coût horaire de prestations non comprises dans les prestations courantes, si demandées par l'UPU:
  - Chef de projet.
  - Expert mailroom.
- Coûts horaires des collaborateurs du mailroom pour travail de nuit, le week-end et les jours fériés.

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.

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

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

- Date de début: 1<sup>er</sup> février 2025.
- Date de fin: 31 janvier 2029.

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 fournis sont facturés à la fin de chaque mois, 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 activités

Une liste détaillée des tâches est fournie en annexe 1.

#### *Courrier*

- Prise en charge du courrier entrant à Berne 15.
- Ouverture, attribution et tri du courrier.
- Enregistrement et scannage du courrier adressé à la Direction générale.

- Distribution du courrier, y inclus le courrier recommandé.
- Collecter le courrier sortant.
- Mise sous pli et affranchissement du courrier sortant.
- Dépôt du courrier sortant à Berne 15.

#### *Documentation*

- Préparation des expéditions de documents.
- Mise sous pli et expédition des documents.
- Mise à jour de la base de données des adresses d'expédition.

#### *Facturation*

- Saisie des expéditions du courrier de service.
- Impression, contrôle et envoi des factures relatives au courrier de service aux pays.

#### *Inventaire*

- Mise à jour de l'inventaire du mobilier du Bureau international.
- Mise à jour de l'inventaire des dons.

#### *Archives*

- Classement des dossiers d'archivage.
- Élimination des dossiers caducs d'archivage.

#### *Fournitures de bureau*

- Commande des fournitures de bureau et gestion des stocks.
- Distribution des fournitures.

#### *Gestion des salles de conférences*

- Préparation des salles.
- Opération des équipements techniques durant les réunions.
- Gestion du système d'affichage dynamique.

#### *Administration*

Divers travaux administratifs.

#### *4.2 Exigences applicables aux Soumissionnaires*

Les Soumissionnaires proposent les services de mailroom et de gestion de salles de conférences qui correspondent à ceux décrits dans la présente adjudication.

En soumettant une offre, le prestataire s'engage à reprendre les personnes actuellement en place dans le service (cinq personnes) qui en expriment le souhait. Ils fournissent en outre les curriculum vitae des employés prévus pour le service afin que l'UPU puisse effectuer les vérifications nécessaires.

L'UPU a le droit de ne pas accepter les services d'un employé si elle estime qu'il ne satisfait pas aux exigences définies, telles qu'énoncées dans la présente adjudication.

Les Soumissionnaires décrivent les procédures applicables pour assurer la continuité des activités et l'appui aux services, notamment en cas de vacances ou de maladie.

Par ailleurs, les Soumissionnaires confirment que leur offre permettra de couvrir tous les coûts des services du mailroom mentionnés dans la présente adjudication. Aucuns autres frais ne seront payés, à l'exception du remboursement des collaborateurs spécialisés mailroom engagés en tant que renfort pendant les sessions, les prestations non comprises dans les prestations courantes et les coûts supplémentaires pour travail de nuit, le week-end et les jours fériés, sous réserve du consentement écrit préalable de l'UPU.

#### 4.3 Exigences applicables aux consultants

Non applicable.

#### 4.4 Critères généraux pour l'évaluation de l'offre

Les offres seront évaluées à partir des critères suivants:

- Critères économiques.
- Critères de qualité.
- Critères supplémentaires:
  - Formation: technique ou équivalente.
  - Compétences en gestion de mailroom.
  - Compétences en gestion de salles de conférences.
  - Aptitudes à remplacer les employés en cas d'absence (maladie ou vacances).
  - Attitude positive et constructive.

#### 4.5 Durée des services

Il est prévu que les services commencent le 1<sup>er</sup> février 2025 pour une durée contractuelle totale de quatre ans.

#### 4.6 Lieu de fourniture des services

Les services sont fournis au siège du Bureau international de l'UPU, sis à Weltpoststrasse 4, 3015 Berne, Suisse.

#### 4.7 Horaire des prestations

Les heures de permanence du service sont du lundi au vendredi, de 8 à 12 heures et de 13 à 17 heures.

L'horaire pour la distribution des fournitures de bureau est 10 à 12 heures et de 15 à 16 heures.

En fonction des besoins du service, une présence peut s'avérer nécessaire avant 8 heures, par exemple pour la prise en charge du courrier, ou après 17 heures, par exemple pour le service des salles de conférences.

Les employés de l'UPU effectuent des semaines de quarante heures. Le prestataire peut appliquer sa propre politique en la matière, tout en respectant le cadre légal. Le service respectera les jours fériés définis par l'UPU.

#### 4.8 Fréquence des prestations

- Retrait du courrier: une fois le matin au bureau de poste de Berne 15.
- Remise de courrier: une fois l'après-midi au bureau de poste de Berne 15.
- Courrier interne: deux tournées – une fois le matin, une fois l'après-midi; comprend la distribution des lettres, colis et recommandés sur neuf étages avec environ 250 cases et la collecte du courrier sortant sur six étages avec six points de collecte.
- Direction générale: trois tournées – deux fois le matin, une fois l'après-midi, sur un étage avec un point de remise et de collecte.

#### 4.9 Cadre quantitatif des prestations

Le cadre quantitatif ci-après repose sur un échantillonnage effectué en 2024. Il donne la quantité journalière moyenne de courrier à traiter par le mailroom, classé par type de courrier.

	Quantité journalière moyenne		Quantité annuelle (deux cent cinquante jours)
	Courrier entrant	Courrier sortant	
Lettres	50	22	18 000
Colis	7	3	2500
Express	11	0–1	3000
Recommandés	13	21	8500
Courrier de service		20 kg	5000 kg

#### 4.10 Accord de niveau de service

Le prestataire doit garantir les prestations principales par un accord de niveau de service, les niveaux minimaux demandés par l'UPU étant les suivants:

Courrier entrant	95% du courrier arrivant dans le mailroom avant 8 heures sont distribués avec la prochaine tournée
Courrier sortant	95% du courrier préparé avant 17 heures sont remis à la poste le même jour
Courrier interne	95% du courrier collecté jusqu'à 12 heures sont distribués avec la prochaine tournée
Demandes	95% des demandes adressées au service sont traitées dans les vingt-quatre heures

#### 4.11 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.

### 5. Liste des annexes

- Annexe 1 – Liste détaillée des tâches
- Annexe 2 – Conditions générales de l'UPU
- Annexe 3 – Déclaration d'acceptation des conditions générales de l'UPU