



LE CENTRE D'INGÉNIERIE
TOURISTIQUE DE WALLONIE

Marché public de services

Marché passé par procédure négociée directe avec publicité

Centre-Ville de Bastogne – élaboration d'un plan qualité

N° de marché : 182

CAHIER SPECIAL DES CHARGES

Clauses administratives et techniques

Août 2014

Pouvoir adjudicateur

Le Centre d'ingénierie Touristique de Wallonie (CITW)
Avenue Sergent Vrithoff, 2
B-5000 Namur

Adresse d'envoi ou de remise des offres

CITW
Avenue Sergent Vrithoff, 2
B-5000 Namur

Contact technique

IDELUX
Mr Thierry JAUMAIN
Drève de l'arc-en-ciel, 98
6700 ARLON
Téléphone : 063/231.846
E-mail : thierry.jaumain@idelux-aive.be

Contact administratif

Le Centre d'ingénierie Touristique de Wallonie (CITW)
Mme Fabienne VANTHUYNE
Avenue Sergent Vrithoff, 2
B-5000 Namur
Téléphone : +3281435404
E-mail : citw@citw.be

Date ultime de réception des offres : date et heure



Le Fonds Européen de Développement Régional et la Wallonie investissent dans votre avenir

Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie - En abrégé CITW
Centre-Ville de Bastogne – établissement d'un plan qualité
Cahier spécial des charges
Août 2014



Table des matières

1	CLAUSES ADMINISTRATIVES	3
1.1	DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES APPLICABLES AU MARCHÉ	3
1.2	MODE DE PASSATION DU MARCHÉ	3
1.3	CONDITIONS D'ACCES	3
1.3.1	Sélection qualitative	4
1.4	MODALITES D'INTRODUCTION DE L'OFFRE	4
1.4.1	Date ultime de remise des offres	4
1.4.2	Langue de l'offre	5
1.4.3	Mode de détermination des prix	5
1.4.4	Sous-traitants	5
1.4.5	Forme de l'offre	5
1.5	DELAIS D'ENGAGEMENT, DUREE DE LA MISSION ET DELAI D'EXECUTION	6
1.6	CRITERES D'ATTRIBUTIONS	6
1.6.1	L'intégralité des critères représentent un total de 100 points, ils se déclinent comme suit :	6
1.6.2	La méthodologie de classement :	6
1.7	ATTRIBUTION DU MARCHÉ	7
1.8	CONDITIONS CONTRACTUELLES	7
1.8.1	Pouvoir adjudicateur	7
1.8.2	Cautionnement	7
1.8.3	Modalités de liquidation des paiements	7
1.8.4	Amendes pour retard	8
1.8.5	Droits intellectuels	8
1.8.6	Comité de pilotage	8
1.9	REGLEMENT DES LITIGES	10
2	CLAUSES TECHNIQUES	11
2.1	CARACTERISTIQUES DU MARCHÉ	11
2.2	DESCRIPTION ET ETENDUE DE LA MISSION	11
2.2.1	Contexte et objectifs	11
2.2.2	La mission	11
2.3	DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE PRESTATAIRE	13
	Documents de l'offre à remettre	14
	Annexe 1. Formulaire d'offre	15
	Annexe 2. Fiche budget détaillé	18

1 Clauses Administratives

1.1 Dispositions réglementaires applicables au Marché

Sauf dérogation expresse énoncée dans le présent cahier spécial des charges, le présent marché public est soumis à la réglementation générale relative aux marchés publics de travaux, de fournitures et de services. Tout soumissionnaire est censé connaître et accepter les dispositions mentionnées dans les textes légaux et réglementaires suivants :

- Loi du 15 juin 2006 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services (M.B., 15 février 2007)
- Arrêté royal du 15 juillet 2011 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques (M.B., 9 août 2011 (première éd.))
- Arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics (M.B., 14 février 2013 (première éd.), Errat., M.B., 26 mars 2013 (deuxième éd.))
- Loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services (M.B., 21 juin 2013)
- Tout autre texte ultérieur complétant et/ou modifiant les lois et arrêtés précités;
- Le présent cahier spécial des charges.

1.2 Mode de passation du marché

Le marché est passé par procédure négociée directe avec publicité.

A titre indicatif, le pouvoir adjudicateur a réservé un budget d'environ **33.000 € HTVA** (TRENTE TROIS MILLE EUROS HORS TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE) pour la réalisation du présent marché.

1.3 Conditions d'accès

Aucune offre ne sera acceptée d'un soumissionnaire qui n'aurait pas, à l'introduction de son offre, fourni la preuve qu'il a satisfait aux obligations légales en vue de participer à une procédure de passation de marché public.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire déclare sur l'honneur qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés à l'article 61 à 63 de l'arrêté royal du 15 juillet 2011. Le pouvoir adjudicateur pourra vérifier l'exactitude de cette déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire dont l'offre ou la BAFO sera la mieux classée.

Conformément à l'article 20 de la loi, est exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure, le candidat ou le soumissionnaire qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée dont le pouvoir adjudicateur a connaissance pour:

1° participation à une organisation criminelle telle que définie à l'article 324bis du Code pénal;

2° corruption, telle que définie à l'article 246 du Code pénal;

3° fraude au sens de l'article 1er de la convention relative à la protection des intérêts financiers des communautés européennes, approuvée par la loi du 17 février 2002;

4° blanchiment de capitaux tel que défini à l'article 3 de la loi du 11 janvier 1993 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme.

(...)

Conformément à l'article 20 de la loi, peut être exclu de l'accès au marché, à quelque stade que ce soit de la procédure le candidat ou le soumissionnaire:

1° qui est en état de faillite, de liquidation, de cessation d'activités, de réorganisation judiciaire ou dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales;

2° qui a fait l'aveu de sa faillite ou fait l'objet d'une procédure de liquidation, de réorganisation judiciaire ou de toute autre procédure de même nature existant dans d'autres réglementations nationales;

3° qui a fait l'objet d'une condamnation prononcée par une décision judiciaire ayant force de chose jugée pour tout délit affectant sa moralité professionnelle;

4° qui, en matière professionnelle, a commis une faute grave;

5°qui n'est pas en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses cotisations de sécurité sociale conformément aux dispositions de l'article 62;

6°qui n'est pas en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon la législation belge ou celle du pays dans lequel il est établi, conformément aux dispositions de l'article 63;

7°qui s'est rendu gravement coupable de fausses déclarations en fournissant des renseignements exigibles en application du présent chapitre ou qui n'a pas fourni ces renseignements.

1.3.1 Sélection qualitative

- Le soumissionnaire est invité à présenter au moins trois références de marchés de services de nature et de technicité similaire d'un montant minimum de 15.000 € HTVA réalisés au cours des trois dernières années. Il précisera les noms et adresses des personnes morales ou physiques pour lesquelles ces prestations ont été effectuées ainsi que les noms, numéros de téléphone et/ou adresses e-mail des personnes de contact, à même de donner des informations au sujet de l'expérience qui est la leur à l'égard de la prestation.
- Le soumissionnaire devrait nécessairement présenter au pouvoir adjudicateur une équipe pluridisciplinaire, compétente dans les matières suivantes : tourisme, urbanisme, aménagement du territoire, commerce. Le cas échéant, le soumissionnaire pourra établir qu'il collaborera pour l'exécution du présent marché avec des partenaires présentant les compétences requises.

1.4 Modalités d'Introduction de l'offre

1.4.1 Date ultime de remise des offres

La séance d'ouverture des offres aura lieu au siège du CITW le **date et heure**. Chaque offre doit parvenir au président de la séance avant qu'il déclare la séance ouverte.

Les offres qui ont été postées avant la date ultime mais qui ne seraient pas parvenues au CITW aux dates et heures précitées ne pourront être prises en considération que dans la mesure où le CITW n'aura pas encore notifié sa décision à l'adjudicataire et où l'offre visée a été déposée à la poste, sous pli recommandé, au plus tard le quatrième jour calendrier précédant l'ouverture des offres.

Dans tous les autres cas, l'offre ne sera pas prise en considération.

Exigences de forme

En application de l'article 54 de l'A.R. du 15 juillet 2011, chacun des soumissionnaires ne peut remettre qu'une seule offre par marché. Celle-ci sera remise en trois exemplaires.

Conformément à l'article 51 de l'A.R. du 15 juillet 2011, l'offre est déposée par écrit et signée par la ou les personnes compétentes ou habilitées à engager le soumissionnaire.

Les offres doivent être déposées selon l'une des modalités suivantes :

- Soit par envoi par la poste sous pli recommandé ou ordinaire

Les offres expédiées par la voie postale seront enfermées sous deux enveloppes cachetées, selon les modalités ci-après :

Enveloppe extérieure portant l'adresse du pouvoir adjudicateur, à savoir :

Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie en abrégé CITW
Madame Fabienne VANTHUYNE
Rue Sergent Vrithoff, 2
B-5100 NAMUR

Ainsi que la mention : PROPOSITION D'OFFRE DE SERVICES de MARCHE PUBLIC

Enveloppe intérieure, définitivement scellée, contenant obligatoirement l'offre en triple exemplaires ainsi qu'une version électronique de celle-ci (CD ou clef USB) et portant les mentions suivantes :

Centre-Ville de Bastogne – établissement d'un plan qualité

- Soit par un dépôt sur place

Les offres seront glissées dans une enveloppe définitivement scellée indiquant les mentions figurant au point ci-dessus, et contenant obligatoirement l'offre en triple exemplaires ainsi qu'une version électronique de celle-ci (CD ou clef USB) et portant les mentions suivantes :

Centre-Ville de Bastogne – établissement d'un plan qualité

et déposées au bureau d'accueil du CITW, contre accusé de réception.

1.4.2 Langue de l'offre

Conformément à l'article 53 de l'A.R. du 15 juillet 2011, la totalité de l'offre et ses documents annexes sera obligatoirement rédigée en langue française.

1.4.3 Mode de détermination des prix

Le marché est un marché à prix global et forfaitaire.

Les prix, détaillant les différents postes, sont exprimés en euros et pourront comporter jusqu'à deux chiffres après la virgule.

Les prix sont établis hors TVA. Cette dernière devra faire l'objet d'un poste séparé.

Ils sont fermes, définitifs et non révisables. Pour le présent marché, aucune révision des prix n'est possible.

L'offre des soumissionnaires comprend le coût de réalisation des missions prévues, les frais de déplacement, les frais de rédaction et de présentation du rapport, les frais de secrétariat et tous les autres frais généralement quelconques.

Conformément à la réglementation en vigueur au niveau des frais de consultance éligibles dans le cadre du programme FEDER, les honoraires des soumissionnaires seront plafonnés à **620 euros HTVA par jour** indexés.

Les soumissionnaires doivent fournir, préalablement à l'attribution du marché, toutes indications destinées à permettre de vérifier les prix. Le personnel du Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie peut effectuer toutes vérifications sur pièces comptables et tous contrôles sur place de l'exactitude des indications fournies. Celles-ci ne pourront, toutefois, être utilisées à d'autres fins que celle de la vérification des prix.

Le soumissionnaire est seul et entièrement responsable de l'exactitude du montant des taxes se rapportant au marché considéré.

1.4.4 Sous-traitants

Le fait que l'adjudicataire du marché confie tout ou partie de ses engagements à des sous-traitants ne dégage pas sa responsabilité envers le pouvoir adjudicateur. Celui-ci ne reconnaît aucun lien contractuel avec ces tiers. L'adjudicataire est tenu de communiquer au pouvoir adjudicateur les noms de ses sous-traitants avant le début des prestations concernées.

1.4.5 Forme de l'offre

Le soumissionnaire présente l'offre sur le formulaire « Offre » annexé au cahier spécial des charges.

Toute offre établie sur d'autres documents que ceux fournis par le cahier spécial des charges se fait sous l'entière responsabilité du soumissionnaire.

Toutes mentions contraires au modèle prévu par le pouvoir adjudicateur sont réputées non écrites.

Toutes ratures, surcharges et mentions complémentaires ou modificatives tant dans l'offre que dans les annexes qui seraient de nature à influencer les conditions essentielles du marché tel que les prix et les délais doivent être signées par le soumissionnaire ou son mandataire.

1.5 Délais d'engagement, durée de la mission et délai d'exécution

Le délai d'engagement prendra cours le jour de la date ultime de remise des offres telle que renseignée au point 1.4.1 et couvrira 90 jours calendrier.

Avant l'expiration du délai d'engagement, le pouvoir adjudicateur peut demander aux soumissionnaires une prolongation volontaire de ce délai.

Le marché prend court le jour de la 1^{ère} réunion du Comité de Pilotage tel que défini au point 1.8.6. Le délai de réalisation de chaque phase reprise au point 2.2.2. sera précisé au début de celle-ci.

1.6 Critères d'attributions

1.6.1 L'intégralité des critères représentent un total de 100 points, ils se déclinent comme suit :

- Critère 1 : La pertinence de la note d'intention méthodologique rédigée par le soumissionnaire dans laquelle il y exposera clairement l'intervention proposée - 70 points.
- Critère 2 : Le prix exprimé en euros et hors taxe sur la valeur ajoutée - 30 points.

1.6.2 La méthodologie de classement :

- Pour le critère 1 :

La méthode d'attribution de points est la suivante :

Sur la base des éléments objectifs d'appréciation figurant respectivement dans chacune des offres, le critère se verra octroyer un niveau de qualité allant de 3 "+" à 3 "-"; ainsi, la fourchette d'appréciation du critère contiendra 6 échelons, correspondant aux 6 niveaux de qualités suivants : très bon – bon – satisfaisant – faible – insatisfaisant – mauvais ou manquant ;

	1	2	3
+	Satisfaisant	Bon	Très bon
-	Faible	Insatisfaisant	Mauvais ou manquant

L'appréciation qualitative ainsi obtenue est, ensuite, traduite en points, sur la base de l'une des grilles de cotation figurant ci-dessous :

	1	2	3
Critère évalué sur 70 points			
+	42	56	70
-	28	14	0

- Pour le critère 2 :

Points attribués = $\frac{\text{Points maximaux pouvant être attribués} \times \text{prix de l'offre régulière la moins élevée}}{\text{Prix de l'offre considérée}}$

1.7 Attribution du marché

Le CITW se réserve formellement le droit de ne pas attribuer ce marché conformément aux articles 35 de la Loi.

1.8 Conditions contractuelles

1.8.1 Pouvoir adjudicateur

Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie en abrégé CITW
Madame Fabienne VANTHUYNE
Rue Sergent Vrihoff, 2
B-5100 NAMUR
Tél. : +3281435404
Fax : +3281434784

Fonctionnaire dirigeant responsable du présent marché : Fabienne Vanthuyne

1.8.2 Cautionnement

- Montant du cautionnement

Le montant du cautionnement est fixé à 5 % du montant initial du présent marché. Le montant ainsi obtenu est arrondi à la dizaine d'euros supérieure.

Dans les trente jours calendrier qui suivent la conclusion du marché, le prestataire de services est tenu d'apporter la preuve de la constitution du cautionnement auprès du pouvoir adjudicateur CITW.

- Défaut de cautionnement

Lorsque le prestataire de services reste en défaut d'apporter la preuve de la constitution du cautionnement après une mise en demeure qui lui est adressée par lettre recommandée, le pouvoir adjudicateur peut :

1. soit constituer le cautionnement d'office par prélèvement sur les sommes dues pour le marché ; dans ce cas, la pénalité est forfaitairement fixée à 2% du montant initial du marché ;
2. soit appliquer les mesures d'office.

- Libération du cautionnement

A la demande du prestataire de services, le cautionnement est libéré en une fois à la fin du marché tel que visé au point 1.8.3 de la présente partie du cahier spécial des charges.

1.8.3 Modalités de liquidation des paiements

Les honoraires seront payés selon les modalités suivantes :

Première tranche : 25% présentation du rapport initial réalisé après le 1^{er} Comité de pilotage (rapport comprenant notamment les propositions de périmètres d'analyse et d'intervention ainsi qu'un exposé précis du contenu et des limites de l'étude).

Deuxième tranche : 25% après approbation par le comité de pilotage des phases A et B.

Troisième tranche : 25% après approbation par le comité de pilotage de la phase C

Quatrième tranche : 25% après approbation par le comité de pilotage de la phase D et clôture du marché

Les paiements s'effectueront par virement au compte financier du bénéficiaire dans les 30 jours de la réception de la facture y relative conformément aux dispositions de l'article 160, et pour autant que le CITW soit en possession de tous les autres documents éventuellement exigés.

Intervention financière des communes

Le financement de l'étude est assuré à 80% par le CITW.

La commune de Bastogne participe à hauteur de 20 % dans l'étude du « Plan Qualité ». La part de la Commune lui sera directement facturée par l'auteur de projet sur la 4^{ème} tranche.

Les factures ou note d'honoraires mentionneront obligatoirement la mention suivante : « Projet financé par l'Union Européenne et par la région Wallonne – La Wallonie et le FEDER investissent dans votre avenir ».

Les coordonnées bancaires complètes (RIB – relevé d'identité bancaire) figureront également sur la facture.

1.8.4 Amendes pour retard

Si le prestataire de services n'exécute pas les prestations prévues dans les délais fixés en début de chaque phase de la mission, le pouvoir adjudicateur fera application des amendes pour retard.

Le seul fait de l'expiration du délai d'exécution vaut mise en demeure pour le prestataire de services. Les amendes sont calculées à raison de 0,1 % par jour calendrier de retard, avec un maximum de 7,5 % du montant des honoraires afférents aux prestations dont l'exécution est l'objet du retard.

1.8.5 Droits intellectuels

On entend par œuvre (ci-après l'« Œuvre »), les illustrations et les textes faisant l'objet du marché ainsi que les plans, croquis, dessins, photos, gravures, films et clichés de toute nature, maquettes de reliure et de brochure, etc. qui ont précédé leur réalisation (ci-après les « Plans »).

1. Cession des droits au Maître d'Ouvrage

Le soumissionnaire cède irrévocablement et à titre exclusif au pouvoir adjudicateur l'ensemble des droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion du présent marché, et notamment les droits d'auteur sur l'Œuvre ainsi que la propriété intellectuelle relative aux dessins et/ou modèles.

Le soumissionnaire renonce expressément, dans la mesure autorisée par la loi du 30 juin 1994 relative au droit d'auteur et aux droits voisins, à invoquer un quelconque droit moral en vue de s'opposer aux modifications raisonnables que le pouvoir adjudicateur voudrait apporter à l'Œuvre, sauf s'il démontre que l'exploitation en cause est préjudiciable à son honneur ou à sa réputation.

2. Portée de la cession

La cession porte sur les modes d'exploitation suivants :

- Le droit de reproduction accordé au pouvoir adjudicateur comprend le droit de reproduire ou de faire reproduire l'Œuvre sur tout support matériel et immatériel, en tous formats, en toutes dimensions, connus ou inconnus à ce jour et notamment, la réalisation d'exemplaires identiques ou similaires, de miniatures, les reproductions faites dans les journaux, magazines, revues internes, régionales, nationales et internationales, brochures, dépliants, plaquettes, prospectus, revues, dossiers de presse, communiqués de presse, publicité, chaîne de télévision internes, régionales, nationales et internationales, réseaux internes, intranet et internet, sur les sites du pouvoir adjudicateur, tous sites d'information ou tous sites en lien avec les missions du pouvoir adjudicateur.
- Le droit de communication au public accordé au pouvoir adjudicateur comprend le droit de communiquer l'Œuvre ou les reproductions visées ci-dessus au public, en tout ou en partie, par tous moyens connus ou inconnus à ce jour, et notamment par son exposition au public, par télédiffusion hertzienne ou numérique, par sa mise en ligne sur le réseau internet, et plus généralement par tout mode de communication analogique ou numérique, support informatique, optique ou numérique, sur tout réseau en ligne ou de télécommunication, audiovisuel et multimédia, par la mise en circulation et à disposition du public de l'Œuvre ou des reproductions visées ci-dessus.
- Le droit d'adaptation accordé au pouvoir adjudicateur comprend le droit de modifier tout ou partie de l'Œuvre, pour tous publics, ainsi que le droit de reproduire ou de faire reproduire ces adaptations sur tout support analogique ou numérique, actuel ou futur. Ce droit inclut la faculté de réaliser des

extractions de parties de l'Œuvre et de les publier sur tout support analogique ou numérique, en association ou non avec d'autres contributions. Il inclut également l'adaptation de l'Œuvre sur support numérique, sous forme notamment d'œuvres multimédia, hors ligne ou en ligne et notamment au sein des sites interne du pouvoir adjudicateur et de ses partenaires.

Tous les droits sont accordés, tant pour la vente, le prêt que la location, et ce à titre onéreux ou gratuit, aussi bien pour l'usage privé que public.

3. Durée de la cession

La cession est consentie de manière irrévocable pour tout le temps de la protection prévue par le droit de propriété intellectuelle telle que fixée par la législation belge et étrangère, ainsi que les conventions internationales, actuelles ou futures, y compris les prolongations qui peuvent être apportées à la durée de la protection.

4. Territoire pour lequel la cession est consentie

La cession des droits énumérés ci-dessus est consentie pour le monde entier.

5. Transmission des droits

Le pouvoir adjudicateur peut librement transmettre les droits visés au présent article à toute personne morale de son choix, par cession ou apport.

Le soumissionnaire s'engage à remettre à première demande au pouvoir adjudicateur une copie des Plans et de l'intégralité des supports matériels, afin le cas échéant de permettre l'achèvement de l'Œuvre par un tiers.

6. Prix de la cession

Le soumissionnaire reconnaît que les prix forfaitaires du marché visés ci-dessous incluent la contrepartie de la cession des droits de propriété intellectuelle cédés au pouvoir adjudicateur.

7. Garanties

Les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché ne peuvent être opposés au pouvoir adjudicateur pour l'utilisation des résultats du marché. Le soumissionnaire déclare être le seul et unique titulaire des droits de propriété intellectuelle nés, mis ou point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du présent marché et garantit au pouvoir adjudicateur la jouissance libre et entière de toutes servitudes des droits faisant l'objet de la cession, contre tous troubles, revendications et évictions quelconques. Le soumissionnaire assure qu'il ne porte atteinte aux droits d'aucun tiers et que, le cas échéant, il a obtenu de la part de ces tiers toutes les autorisations nécessaires.

En cas d'action ou revendication d'un tiers sur la titularité de tout ou partie des droits sur l'Œuvre, le soumissionnaire interviendra à première demande du pouvoir adjudicateur et assumera toutes les conséquences financières directes et indirectes qui en résulteraient.

En outre, au cas où une décision ordonnerait la modification de l'Œuvre en raison de son caractère contrefaisant, le soumissionnaire s'engage à effectuer à ses frais, à première demande du pouvoir adjudicateur, ou à prendre à sa charge les frais nécessaires pour cette modification.

1.8.6 Comité de pilotage

La Cellule d'Ingénierie Touristique de Wallonie (CITW) est le pouvoir adjudicateur de la présente mission, représentée par son chargé de mission, Fabienne VANTHUYNE.

Un comité de pilotage ad hoc sera constitué pour valider les résultats de chaque phase de l'étude sur base d'une présentation de ceux-ci par le prestataire.

Le Comité est présidé par un représentant du pouvoir adjudicateur. Il assure la coordination administrative de la mission et en vérifie la bonne exécution, conformément aux clauses et conditions du présent Cahier spécial des charges.

1.9 Règlement des litiges

En cas de difficultés ou de divergences constatées dans l'interprétation ou l'exécution du présent marché, en cas de litiges, les parties conviennent de se réunir et de rechercher de bonne foi une solution.

A défaut d'accord et avant de faire valoir leurs droits en justice, les parties pourront convenir de faire appel à un ou plusieurs expert(s) désigné(s) de commun accord ou à un arbitre.

Sinon, seront seuls compétents les tribunaux de l'arrondissement de Namur.

2 Clauses techniques

2.1 Caractéristiques du marché

La prestation de service consiste en la réalisation d'un **plan qualité territorial du cœur de ville de Bastogne**.

L'étude se basera sur les périmètres suivants :

Un **périmètre d'intervention** limité à la place Mac Auliffe et la grand'rue (rue du Vivier et rue du Sablon) jusqu'aux ronds-points des Rues Gustave Delperdange et Pierre Thomas, en ce compris les abords de l'Eglise Saint-Pierre et de la Porte de Trèves.

Un **périmètre d'étude**, plus large, permettant d'insérer dans leur contexte les mesures proposées au niveau du périmètre d'intervention. Le lien devra ainsi être fait avec :

- Le Ravel entre les gares du Sud et du Nord, avec son extension vers le site du Mardasson/centre de mémoire et la gare de Bizory + les liaisons entre ce Ravel et le cœur de Ville,
- Les parkings liés au centre-Ville.

2.2 Description et étendue de la mission

2.2.1 Contexte et objectifs

Dans le cadre de la politique Plan qualité des pôles touristiques, la Ville de Bastogne a été sélectionnée comme pôle touristique.

Aujourd'hui principalement orientée vers deux types de tourisme (tourisme de mémoire lié à la seconde guerre mondiale et tourisme commercial), la Ville de Bastogne souhaite aussi se positionner dans le créneau du tourisme « nature/modes doux », en lien notamment avec sa notoriété en matière de cyclisme (cfr. Course Liège-Bastogne-Liège) et la présence du réseau Ravel qui la positionne au cœur d'un réseau de voies lentes.

La finalité de l'étude est d'identifier un ensemble d'actions concrètes visant à renforcer, par la qualité, l'attractivité du périmètre d'intervention défini ci-avant pour les trois « types » de tourisme évoqués. Ces actions doivent être suffisamment détaillées et chiffrées que pour permettre de solliciter sur cette base des subsides et aides auprès des organismes concernés, dont l'équipement touristique (CGT).

2.2.2 La mission

Au sein du périmètre d'intervention décrit ci-avant, le prestataire devra identifier les actions concrètes à mener au niveau :

1. Equipements & services
2. Espaces publics et de convivialité, places et placettes voiries et trottoirs (avec une attention particulière pour les personnes à mobilité réduite)
3. Itinérance et parkings, gestion dynamique des flux pour les automobilistes et les motards (liens vers l'ensemble des parkings liés au Centre-Ville)
4. Aménagement des façades(1), plans couleur
5. Aménagement des devantures commerciales et des enseignes, terrasses et leur mobilier
6. Eclairage et mise en lumière

7. Mobilier urbain et équipements d'espaces publics dont réalisations artistiques.
8. Signalisation & signalétique touristique d'interprétation
9. Espaces verts, aménagements paysagers et fleurissement
10. Le place making apte à développer une attractivité et des ambiances urbaines de qualité

(1) *Dont des montages photo avec linéaires de façades illustrant la situation actuelle et les modifications recommandées, sur les tronçons jugés les plus stratégiques*

L'étude devra également émettre des propositions d'aménagement concernant les portes de la Ville, depuis les routes de Marche, Neufchâteau, Clervaux, Wiltz et Houffalize ainsi que des recommandations générales pour l'aménagement des espaces entre ces portes et le périmètre d'intervention.

L'étude devra par ailleurs émettre des recommandations pour mieux assurer la liaison entre le réseau Ravel, le centre-Ville et le site du Mardasson pour les cyclistes et les piétons.

Enfin, considérant l'importance du tourisme commercial à Bastogne, au-delà des actions au niveau des façades, devantures, enseignes, terrasses et mobilier, l'étude devra s'attacher, après réalisation de l'analyse et du diagnostic y liés, à émettre des recommandations concrètes concernant :

- La trame commerciale du périmètre d'intervention : après identification des opportunités et faiblesses en la matière, propositions de remaniement foncier sur base de la trame existante,
- La dynamisation du commerce en termes d'organisation, d'animation,...

Le tout en insérant ces réflexions dans une mise en perspective de la problématique générale du commerce et du tourisme de Bastogne, notamment dans sa dimension transfrontalière (rôle de pôle de la Ville).

L'étude intégrera les orientations retenues dans le schéma de structure en cours d'élaboration et le plan de mobilité en cours d'actualisation

La mission se déroulera en quatre phases

A. Affinement du périmètre touristique prioritaire = périmètre d'intervention (cluster tourisme)

- Identification des lieux et domaines d'intervention et établissement des priorités ;
- Identification des portes de la Ville depuis les routes de Marche, Neufchâteau, Clervaux, Wiltz et Houffalize ;
- Identification des actions et programmes d'actions/études en projet et /ou en réalisation.
- Intégration dans le plan qualité.

B. Constats et diagnostic « qualité »

L'auteur de projet s'attachera à établir une analyse et un diagnostic du périmètre défini ci-avant (atout/faiblesses, bonnes pratiques/à corriger, ...), en regard des objectifs rappelés au point 2.2.1.

- Diagnostic par consultation des acteurs de terrain
- Diagnostic par visites de terrain
- Visiteurs mystère
- Enquêtes, etc.
- Comparaison avec des exemples de bonnes pratiques

C. Recommandations et programme d'actions

L'auteur de projet s'attachera à développer les recommandations et les actions rassemblées par périmètres d'action cohérents, le tout dans une optique opérationnelle (outils concrets et pratiques à l'usage des élus).

D. Esquisses d'aménagement et budget programme présenté sous forme de fiches actions

Les recommandations et actions seront présentées sous forme de fiches actions détaillant le descriptif des actions ainsi que le budget estimé.

Ces fiches actions seront accompagnées :

- de plans et de schémas d'intervention
- d'esquisses, perspectives et croquis d'ambiance
- de visuels et d'exemples de bonnes pratiques nécessaires à la bonne compréhension des projets et des recommandations faites par l'auteur de projet. A cet égard, l'auteur de projet fournira aussi 2/3 exemples de villes dotées d'aménagements urbains de qualité et jugées exemplatives au regard des spécificités de Bastogne.

Priorisation des actions et des budgets.

2.3 Documents à fournir par le prestataire

Chacune des parties de l'étude fera l'objet d'un rapport spécifique sur support papier et d'une présentation en Power Point, ou tout autre support approprié à la bonne compréhension de l'étude (plans, croquis, etc.).

Ces différents rapports seront également livrés sur support CD rom.

Les données chiffrées relatives aux éventuelles analyses seront fournies le cas échéant sous forme de tableaux Excel sur support CD rom.

Nombre d'exemplaires : 5 copies papier et 5 CD rom.

REMARQUE : Tous les supports de communication éventuels devront reprendre les logos de l'UE (accompagné de la mention « Union Européenne »), de la Wallonie, du CITW et de l'intercommunale concernée par l'étude et mentionner la phrase suivante : « Le Fonds Européen de Développement Régional et la Wallonie investissent dans votre avenir ».

Une fiche signalétique de présentation globale de l'étude avec les données suivantes :

- Pouvoir adjudicateur
- Bureau d'études
- Descriptif de la mission : 10 lignes
- Durée de la mission
- 1 photo ou 1 schéma représentatif
- Logo européen – logo de l'intercommunale – logo du CITW

Documents de l'offre à remettre

L'offre contiendra :

- Le formulaire d'offre (modèle fourni en annexe 1)
- Le descriptif quantifié (modèle fourni en annexe 2)

Au niveau des conditions d'accès - sélection qualitative

- Trois références de marché de services de nature et de technicité similaire réalisé au cours des trois dernières années
- La composition de l'équipe pluridisciplinaire mentionnée au point 1.3.1
- L'attestation ONSS demandée au point 1.3

Au niveau des critères d'attribution

- Critère 1 : Une note méthodologique décrivant la méthode de travail, le planning et le reporting au comité de pilotage
- Critère 2 : Une proposition tarifaire détaillée (annexe 2)

Annexe 1. Formulaire d'offre

CITW

« Plan Qualité pôle touristique de Bastogne. N°182 »

- Le soussigné :
(Noms et prénoms)

Qualité ou profession :

Nationalité :

Domicilié à :
(Pays, localité, rue, n°)

ou (1)

- La Société
(Raison sociale ou dénomination
forme, siège, nationalité)

représenté par le(s) soussigné(s)

ou (1)

- Les soussignés :
(pour chacun, même indications
que ci-dessus)

en association momentanée pour la présente prestation,

(1) Biffer les mentions inutiles.

S'engage (ou nous engageons) à exécuter, conformément aux clauses et conditions du cahier spécial des charges relatif au présent marché, les prestations y décrites

Moyennant la somme forfaitaire de :

(en chiffres : hors TVA) en euro

.....

(en chiffres : TVA comprise) en euro

- A. - Immatriculation(s) ONSS : n° (s)
- T.V.A. : n° (s)
- Code d'identification à la liste des consultants agréés: n°
- N° de téléphone :
- N° de fax :

- B. Identification des sous-traitants :
(Nom, dénomination, adresse et nationalité)

.....
.....
.....

Le montant des prestations qui seront confiées à mes sous-traitants :

- 1) ressortissants d'un des pays de la C.E.E., s'élève à :
euro :.....(par pays)
2) ressortissants d'autres pays, s'élève à :
euro : (par pays)

- C. Les membres de mon personnel sont de nationalité :

- D. Les paiements seront valablement opérés :

Au compte n°

de l'établissement financier (2)

ouvert au nom de (3)

- E. Attestation :
(Pour les prestataires de services établis en Belgique)
J'annexe ou nous annexons à cette offre l'attestation de l'Office National de sécurité Sociale, conformément à l'article 62 de l'AR du 15 juillet 2011

Ou

(Pour les prestataires de services étrangers)

Je joins ou nous joignons à la présente, les attestations pour les soumissionnaires étrangers, visés à l'article 62 paragraphe 2 de l'Arrêté Royal du 15 juillet 2011

En outre, le pouvoir adjudicateur est autorisé à prendre toutes informations utiles de nature financière ou morale au sujet du (des) soussigné(s) (ou de la société soumissionnaire) auprès d'autres organismes ou institutions.

- Sont également annexés à la présente soumission les documents dont la production est exigée par le cahier spécial des charges régissant la présente mission.

Fait à le 2014.

Signature

Annexe 2. Fiche budget détaillé

Fiche budget détaillé				
Marché public de services par procédure négociée directe avec publicité				
« Plan Qualité pôle touristique de Bastogne. N°182 »				
Poste budgétaire	U	QP	PU	Total
Phase 1	jour homme			0,00 €
Phase 2	jour homme			0,00 €
Phase 3	jour homme			0,00 €
Phase 4	jour homme			0,00 €
total HTVA				0,00 €
Total général HTVA				0,00 €
TVA (taux 21 %)				0,00 €
Total général TVA comprise				0,00 €

Tarif d'une journée supplémentaire (hors TVA) (1)				
---	--	--	--	--

(1) pour toute demande éventuelle complémentaire à l'objet spécifique de la mission d'étude.