

CONSEIL D'ÉTAT, SECTION DU CONTENTIEUX ADMINISTRATIF.
LE PRÉSIDENT DE LA VI^e CHAMBRE SIÉGEANT EN RÉFÉRÉ

A R R Ê T

n^o 244.166 du 3 avril 2019

A. 227.582/VI-21.437

En cause : **la société coopérative à responsabilité limitée
INTERMEDIANCE & PARTNERS,**

ayant élu domicile chez
M^{es} Marc UYTTENDAELE et
Anne FEYT, avocats,
rue de la Source 68
1060 Bruxelles,

contre :

**l'Intercommunale de Santé Publique du
Pays de Charleroi, en abrégé l'I.S.P.P.C.,**

ayant élu domicile chez
M^e Olivier JADIN, avocat,
rue Jules Destrée 72
6001 Marcinelle.

Partie intervenante :

la société anonyme VENTURIS,

ayant élu domicile chez
M^{es} Nathalie FORTEMPS et
Cédric MOLITOR, avocats,
rue de Suisse 24
1060 Bruxelles.

I. Objet de la requête

Par une requête introduite le 8 mars 2019, la société coopérative à responsabilité limitée INTERMEDIANCE & PARTNERS demande la suspension, selon la procédure d'extrême urgence, de l'exécution de "la décision du Conseil d'Administration de l'Intercommunale de Santé Publique du Pays de Charleroi d'attribuer le marché «Recouvrement créances I.S.P.P.C. S.C.R.L.» à la SA VENTURIS du 4 février 2019, à la suite du retrait de la première décision d'attribution adapté le même jour".

II. Procédure

Par une ordonnance du 11 mars 2019, l'affaire a été fixée à l'audience du 28 mars 2019 à 9 heures 30.

La note d'observations et le dossier administratif ont été déposés.

Par une requête introduite le 25 mars 2019, la société anonyme VENTURIS demande à être reçue en qualité de partie intervenante.

La contribution et les droits visés respectivement aux articles 66, 6°, et 70 de l'arrêté du Régent du 23 août 1948 déterminant la procédure devant la section du contentieux administratif du Conseil d'État ont été acquittés.

M. Imre KOVALOVSKY, président de chambre, a exposé son rapport.

M^e Lucile CARTIAUX, *loco* M^e Anne FEYT, avocat, comparaissant pour la partie requérante, M^e Olivier JADIN, avocat, comparaissant pour la partie adverse, et M^e Nathalie FORTEMPS, avocat, comparaissant pour la partie intervenante, ont été entendus en leurs observations.

M. Denis DELVAX, premier auditeur au Conseil d'État, a été entendu en son avis conforme.

Il est fait application des dispositions relatives à l'emploi des langues, inscrites au titre VI, chapitre II, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973.

III. Exposé des faits utiles

La requérante expose comme suit les faits utiles à l'examen du recours :

- " 2. Le 12 septembre 2018, la partie adverse publie un avis de marché au Bulletin des Adjudications (Pièce 3). Le 14 septembre 2018, un avis est publié au Journal Officiel de l'Union Européenne. Il vise d'un marché public de services passé par procédure ouverte et portant sur le recouvrement des créances dues à l'I.S.P.P.C.

Il ressort de l'avis de marché et du cahier spécial des charges (Pièce 4) que :
« Sur base de l'évaluation de tous les critères, tenant compte de la valeur attribuée à chacun, le marché sera attribué au soumissionnaire présentant l'offre régulière économiquement la plus avantageuse du point de vue du pouvoir adjudicateur».

Le cahier spécial des charges énumère les critères d'attribution en pages 9 et 10 :

Les critères suivants sont d'application lors de l'attribution du marché :

N°	Description	Pondération
1	Coût	40
	<p><i>L'attribution des points se réalisera comme suit :</i></p> <p><i>1/ Ce critère sera évalué sur base du coût total en EUR TVAC repris dans l'ANNEXE B : INVENTAIRE.</i></p> <p><i>2/ Le soumissionnaire présentant le coût TVAC (21%) le plus bas obtiendra le maximum de points pour ce critère. Les cotations des autres soumissionnaires s'effectueront en application de la règle de proportionnalité : Score offre = (Coût de l'offre la plus basse / Coût de l'offre) * poids du critère coût.</i></p>	
2	Technologie - Informatique - Reporting	30
	<p><i>Les éléments suivants seront évalués :</i></p> <p><i>Facilités de consultation on-line des dossiers : mise à disposition d'accès à l'application informatique de l'adjudicataire, vision actualisée en temps réel, recherche sur critères et interactivité de la solution proposée, messagerie intégrée et interactive pour la communication sur les dossiers, suivi de la récupération par dossier (aussi bien en phase amiable que judiciaire), possibilité de suspendre ou de stopper on-line un dossier, accès possible pour plusieurs utilisateurs ISPPC SCRL en même temps.</i></p> <p><i>Outils et technologies informatiques de reporting on-line (dossier par dossier ou global pour l'ensemble des dossiers (module statistiques), diversité des clés de recherche (y compris par date de cession par l'ISPPC SCRL), convivialité de la solution proposée et pertinence des rapports disponibles.</i></p> <p><i>Adéquation aux exigences informatiques de l'ISPPC SCRL : capacité de traitement des données et flexibilité d'adaptation au format de fichier, intégration des fichiers fournis par l'ISPPC SCRL, communication de paiements reçus à l'ISPPC SCRL et réintégration des données traitées par l'adjudicataire dans la base de données de l'ISPPC SCRL.</i></p> <p><i>Moyens de téléphonie (capacité de gestion des appels entrants/sortants, répartiteur d'appels, gestionnaire d'appels, générateur d'appels sortants.</i></p> <p><i>Organisation du call center mis à disposition.</i></p>	
3	Moyens humains	15
	<p><i>Les éléments suivants seront évalués :</i></p> <p><i>Adéquation des moyens humains, collaborations et compétences par rapport à la réalisation du marché.</i></p> <p><i>Responsable de projet, équipe dédiée au traitement des dossiers en phase amiable, en phase judiciaire (ressources disponibles, qualification et compétence des collaborateurs et/ou des sous-traitants).</i></p>	
4	Méthodologie	15
	<p><i>Méthodologie détaillée, justification de la procédure amiable proposée et des moyens utilisés. Evaluation dynamique d'enrichissement des données, techniques de filtrage avant et pendant la phase amiable, techniques de filtrage appliquées en vue d'initier la phase judiciaire. Compréhension de la finalité de la phase judiciaire dans le cas spécifique du recouvrement des créances de l'ISPPC SCRL et des objectifs poursuivis par cette dernière.</i></p> <p><i>Une charte éthique sera proposée par le soumissionnaire à l'ISPPC SCRL.</i></p>	
	<p><i>Elle constituera un des socles de la relation entre le soumissionnaire et l'ISPPCSCRL. Y figureront le strict respect de la législation en vigueur (nationale et internationale) mais aussi et surtout le respect du patient en veillant, par tout moyen, à ce que la survenance d'un impayé et la gestion de la procédure y afférente, ne l'empêche à aucun moment de se diriger à nouveau vers l'hôpital.</i></p>	
Pondération totale des critères d'attribution:		100

Une certaine valeur a été attribuée à chaque critère. Sur base de l'évaluation de tous les critères, tenant compte de la valeur attribuée à chacun, le marché sera attribué au soumissionnaire présentant l'offre régulière économiquement la plus avantageuse du point de vue du pouvoir adjudicateur.

3. Ce même cahier spécial des charges fixe le prix de cette manière :

I.4 Fixation des prix

Le présent marché consiste en un marché à bordereau de prix.

Le marché à bordereau de prix est celui dans lequel les prix unitaires des différents postes sont forfaitaires et les quantités, pour autant que des quantités soient déterminées pour les postes, sont présumées ou exprimées dans une fourchette. Les postes sont portés en compte sur la base des quantités effectivement commandées et mises en œuvre.

Disposition additionnelle - Détermination et vérification des prix

§1. Le prix est renseigné hors TVA et doit être établi pour chaque poste faisant l'objet du marché.

Le taux de TVA, toutes taxes particulières ou primes applicables à chacun des articles doivent être indiqués séparément.

§2. Les prix unitaires sont limités à la 2ème décimale.

§3. A la demande de l'Adjudicateur, le soumissionnaire fournit toutes indications destinées à permettre à celui-ci de vérifier les prix offerts.

A cette fin, l'Adjudicateur peut confier aux personnes qu'il désigne la mission d'effectuer toutes vérifications sur pièces comptables et tous contrôles sur place de l'exactitude des indications fournies dans le cadre de la vérification des prix.

Disposition additionnelle - Eléments repris dans le prix du marché

Le soumissionnaire est censé avoir compris dans les prix, tant unitaires que globaux, tous les frais généraux et financiers divers, ainsi que le bénéfice, répartis sur les différents postes proportionnellement à l'importance de ceux-ci.

Ainsi, sont inclus, notamment :

- 1- Les frais de transport et d'assurance.
- 2- Les frais administratifs et de secrétariat.
- 3- Les obligations imposées à l'adjudicataire par l'Adjudicateur dans les " conditions techniques " du présent cahier des charges.
- 4- Tous droits, taxes et accises ou impositions quelconques à l'exception de la T.V.A.

4. Le 23 octobre 2018 la requérante dépose son offre par voie électronique (pièce A du dossier confidentiel de la requérante).

5. Le 26 novembre 2018, le Conseil d'Administration de l'I.S.P.P.C. décide d'attribuer le marché à la S.A. VENTURIS, pour le montant d'offre contrôlé de € 396.000,00 HTVA ou €479.160,00 TVAC.

Cette décision d'attribution a été attaquée par la requérante lors d'un précédent recours en extrême urgence. [Le Conseil d'État] a, par un arrêt n° 243.447 du 22 janvier 2019, fait droit à la demande de suspension de la requérante [...]. À la suite de cet arrêt, le 4 février 2019, la partie adverse a retiré sa décision du 26 novembre 2018 [...].

Le même jour, la partie adverse a pris une nouvelle décision d'attribution attribuant le marché au même soumissionnaire [...].

Il s'agit de l'acte attaqué.

6. Le rapport d'analyse des offres du 25 janvier 2019 rédigé par le Service des Achats et Approvisionnements auquel la décision de la partie adverse renvoie et qui est considéré comme partie intégrante de la décision motivée d'attribution, indique ce qui suit concernant les justifications obtenues dans le cadre de l'examen des prix anormaux :

Analyse des justifications reçues

N°	Nom	Motivation
1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	Analyse des justifications reçues : la réponse détaillée de l'ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA comprend 8 pages incluant notamment le détail du coût du traitement d'un dossier au fil des différentes étapes, le coût du personnel mis à disposition ainsi que la marge pour frais généraux et bénéfices. Ces informations permettent à l'Adjudicateur d'apprécier que le prix remis ne présente pas de caractère anormal et permet de couvrir le risque financier lié aux frais d'huissier de justice exposés dans l'hypothèse d'une insolvabilité constatée après la réalisation de la phase judiciaire. Les justifications reçues sont donc concrètes, paraissent exactes et pertinentes et sont considérées comme acceptables. Elles paraissent en effet convaincantes et de nature à permettre une correcte exécution du marché. Le secret des affaires empêche l'Adjudicateur de préciser davantage cet aspect.
2	EURO FIDES CREDIT MANAGEMENT SA	Analyse des justifications reçues : Il est apparu au cours des débats dans le cadre de la requête introduite notamment par EURO FIDES MANAGEMENT SA, un autre problème que celui relatif aux moyens soulevés, concernant la régularité de l'offre d'EURO FIDES MANAGEMENT SA et après une nouvelle étude du dossier à la lumière des débats devant le Conseil d'Etat, il apparaît que son offre est finalement irrégulière à défaut de justifications suffisantes et probantes. EURO FIDES CREDIT MANAGEMENT SA précisait en page 9 de sa demande de suspension selon la procédure d'extrême urgence que : <i>"Aussi, à la lumière des principes jurisprudentiels, il y a lieu de rappeler que, confrontée à une demande d'explication dans le cadre de la vérification des prix anormaux, le soumissionnaire interrogé doit fournir des justifications concrètes et précises qui permettent réellement, pour le pouvoir adjudicateur, de déterminer si le prix proposé correspond aux prestations à accomplir."</i> Sa réponse à la demande de justification ne remplit manifestement pas ces conditions. En effet, la réponse de EURO FIDES CREDIT MANAGEMENT SA comprend 2
		pages et se limite à indiquer qu'ils disposent en interne de l'ensemble des outils adéquats leur permettant de déterminer de manière analytique les coûts nécessaires à la gestion d'un dossier de son ouverture à sa clôture ; l'existence systématique d'une marge raisonnable par rapport aux coûts forfaitaires d'un dossier à augmenter d'un autre éventuelle marge liée à la gestion de certains dossiers ; le développement d'outils statistiques couplé à l'automatisation permettant également de réduire les coûts. Les justifications reçues ne sont pas concrètes et pertinentes. En outre, elles ne permettent pas de déterminer si le prix est exact. Les justifications ne peuvent donc être considérées comme acceptables. Ces informations amènent l'Adjudicateur à considérer que le prix remis présente un caractère anormal faute de justifications suffisantes. L'offre de EURO FIDES CREDIT MANAGEMENT SA doit donc être écartée en raison de l'irrégularité substantielle dont elle est entachée.
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SCRL	Analyse des justifications reçues : la réponse détaillée de INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SCRL comprend 5 pages incluant notamment l'explication de sa méthode de travail, le détail des coûts unitaires des différentes actions, le détail d'une marge bénéficiaire brute sur l'ensemble du marché. Ces informations permettent à l'Adjudicateur d'apprécier que le prix remis ne présente pas de caractère anormal et permet de couvrir le risque financier lié aux frais d'huissier de justice exposés dans l'hypothèse d'une insolvabilité constatée après la réalisation de la phase judiciaire. Les justifications reçues sont donc concrètes, paraissent exactes et pertinentes et sont considérées comme acceptables. Elles paraissent en effet convaincantes et de nature à permettre une correcte exécution du marché. Le secret des affaires empêche l'Adjudicateur de préciser davantage cet aspect.

7	VENTURIS SA	<p>Analyse des justifications reçues : la réponse détaillée de VENTURIS comprend 12 pages incluant notamment l'explication de sa méthode de travail (optimisation des volumes des dossiers confiés dans le cadre d'une mission de recouvrement, par le biais d'ajouts de créances dans un dossier existant et par le biais de fusions de dossiers ainsi que l'utilisation d'une automatisation très poussée). Par ailleurs, VENTURIS a justifié de manière extrêmement précise le coût de traitement d'un dossier, en donnant des précisions en ce qui concerne la durée moyenne de traitement humain d'un dossier, ainsi que des précisions sur les coûts salariaux effectivement supportés, compte tenu de l'intervention, mentionnée dans l'offre, de la filiale de VENTURIS établie en Tunisie. Enfin, la justification reçue expose la manière dont VENTURIS couvre le risque financier lié aux frais d'huissier de justice exposés dans l'hypothèse d'une insolvabilité constatée après réalisation de la phase judiciaire.</p> <p>Ces informations permettent à l'Adjudicateur d'apprécier que le prix remis ne présente pas de caractère anormal. Ce prix est également justifié par la plate-forme de reporting qui permet de personnaliser les exportations de données sans intervention humaine de Venturis, par le fait que le manager IT est associé dans VENTURIS et que l'outil informatique très fonctionnel, permet d'éventuels développements informatiques très facilement au tarif horaire tunisien et enfin par des développements de reporting spécifiques et autres intégrations qui sont réalisés par le biais de filiale tunisienne. Les justifications reçues sont donc concrètes, paraissent exactes et pertinentes et sont considérées comme acceptables. Elles paraissent en effet convaincantes et de nature à permettre une correcte exécution du marché. Le caractère strictement confidentiel, requis par le soumissionnaire, des informations communiquées ainsi que le secret des affaires empêchent l'Adjudicateur de préciser davantage cet aspect.</p>
---	-------------	---

7. La comparaison des offres par rapport aux critères d'attribution se présente de cette manière:

Comparaison des offres suivant les critères d'attribution mentionnés dans le cahier des charges

N°	Nom	Motivation	Score
Critère d'attribution N° 1: Coût <i>Appréciation sur 40 points</i> L'attribution des points se réalisera comme suit : 1/ Ce critère sera évalué sur base du coût total en EUR TVAC repris dans l'ANNEXE B : INVENTAIRE. 2/ Le soumissionnaire présentant le coût TVAC (21%) le plus bas obtiendra le maximum de points pour ce critère. Les cotations des autres soumissionnaires s'effectueront en application de la règle de proportionnalité : Score offre = (Coût de l'offre la plus basse / Coût de l'offre) * poids du critère coût.			
7	VENTURIS SA	$(€ 479.160,00 / € 479.160,00) * 40 = 40$	40
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SRL	$(€ 479.160,00 / € 905.080,00) * 40 = 21,18$	21,18
1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	$(€ 479.160,00 / € 1.210.000,00) * 40 = 15,84$	15,84
3	FLANDERIJN INCASSO NV	$(€ 479.160,00 / € 1.573.000,00) * 40 = 12,18$	12,18
Critère d'attribution N° 2: Technologie - Informatique - Reporting <i>Appréciation sur 30 points</i> Les éléments suivants seront évalués : Facilités de consultation on-line des dossiers : mise à disposition d'accès à l'application informatique de l'adjudicataire, vision actualisée en temps réel, recherche sur critères et interactivité de la solution proposée, messagerie intégrée et interactive pour la communication sur les dossiers, suivi de la récupération par dossier (aussi bien en phase amiable que judiciaire), possibilité de suspendre ou de stopper on-line un dossier, accès possible pour plusieurs utilisateurs ISPPC SCRL en même temps. Outils et technologies informatiques de reporting on-line (dossier par dossier ou global pour l'ensemble des dossiers (module statistiques),			

diversité des clés de recherche (y compris par date de cession par l'ISPPC SCRL), convivialité de la solution proposée et pertinence des rapports disponibles. Adéquation aux exigences informatiques de l'ISPPC SCRL : capacité de traitement des données et flexibilité d'adaptation au format de fichier, intégration des fichiers fournis par l'ISPPC SCRL, communication de paiements reçus à l'ISPPC SCRL et réintégration des données traitées par l'adjudicataire dans la base de données de l'ISPPC SCRL. Moyens de téléphonie (capacité de gestion des appels entrants/sortants, répartiteur d'appels, gestionnaire d'appels, générateur d'appels sortants. Organisation du call center mis à disposition.

1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	<p>Le soumissionnaire met à disposition l'accès à une application informatique permettant la vision actualisée en temps réel, la recherche sur base de critères. La solution proposée est interactive. Elle dispose d'une messagerie intégrée et interactive pour la communication sur les dossiers. Elle permet le suivi de la récupération par dossier (aussi bien en phase amiable que judiciaire) et offre la possibilité de suspendre ou de stopper en ligne un dossier. L'accès pour plusieurs utilisateurs de l'ISPPC SCRL en même temps est possible.</p> <p>Le soumissionnaire intègre dans son offre une solution de consultation en ligne permettant notamment aux utilisateurs autorisés de visualiser en temps réel (24h/24 - 7j/7) les informations utiles permettant de se faire une idée précise de l'état d'avancement des affaires confiées, de commander et recevoir en ligne différentes statistiques préétablies et d'accéder aux documents archivés relatifs aux affaires consultées. La fenêtre de recherche permet de combiner plusieurs critères pour atteindre l'affaire souhaitée. Selon les critères utilisés, la recherche peut</p>	30
---	----------------------------------	--	----

		<p>déboucher sur une affaire ou une sélection d'affaires dans laquelle il est alors possible de cibler celle à consulter. L'outil permet de chiffrer, entre autres, la récupération à l'étude, la récupération et le récupéré net par l'ISPPC, la situation des disponibles à recevoir et/ou frais à payer à l'étude, ces deux derniers montants permettant de calculer le solde théorique instantané du point de vue de l'ISPPC. L'offre du soumissionnaire permet de commander en ligne des statistiques et reporting paramétrables (y compris par date de cession) préalablement définis. Il pourra générer en complément certaines statistiques ou extraction de données spécifiques convenues et les transmettre selon la fréquence établie. Le soumissionnaire se place dans une optique de reporting sur mesure et offre la possibilité à l'Adjudicateur de commander des reporting spécifiques. Il propose aussi un reporting de contrôle permettant de s'assurer que la procédure convenue est respectée. Enfin, l'étude met à disposition un outil en ligne permettant au patient autorisé d'accéder à son dossier.</p> <p>Les outils et technologies informatiques proposés par le soumissionnaire rencontrent pleinement les attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>L'offre démontre par les captures d'écrans la convivialité de la solution proposée ainsi que la pertinence des rapports disponibles.</p> <p>Le soumissionnaire dispose d'une équipe informatique interne composée de 4 personnes dont 3 développeurs. Le soumissionnaire permet l'échange de fichiers dans des formats divers (xml, txt, csv, xls,...) et propose une plateforme d'échange ainsi qu'un serveur permettant jusqu'à la totale intégration dans la solution informatique de l'ISPPC SCRL. Le soumissionnaire détaille dans son offre les composants de son matériel informatique, les applicatifs et base de données, les éléments relatifs à la sécurité et à la disponibilité et les solutions de backup. Le soumissionnaire démontre être en adéquation avec les exigences informatiques de l'Adjudicateur.</p>	
--	--	---	--

		<p>Le soumissionnaire dispose d'une solution de téléphonie performante conçue dans l'optique de favoriser le décrochage du plus grand nombre d'appels reçus. Le soumissionnaire dispose d'un répartiteur d'appels, d'un gestionnaire d'appels et d'un générateur d'appels sortants (relances téléphoniques automatiques). Il dispose également d'un module permettant l'envoi automatique en masse de SMS ainsi que l'utilisation d'un service WEB d'appels vocaux automatiques. Toutes les attentes de l'Adjudicateur au niveau des moyens de téléphonie sont rencontrées.</p> <p>Le soumissionnaire détaille l'organisation du call center mis à disposition (équipe et fonctions, détails des différentes étapes de la gestion d'un dossier). Le soumissionnaire renseigne sa capacité d'appels simultanés (envoyés ou reçus), la redirection automatique des appels sur base des choix opérés par l'appelant. Les incidents IT relevés par l'institution ou par l'étude seront consignés dans un registre</p>	
		<p>sous la forme de tickets. Le call-center dispose d'une assistance et d'un support IT pour l'Adjudicateur.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SCRL	<p>Le soumissionnaire met à disposition l'accès à une application informatique permettant la vision actualisée en temps réel, la recherche sur base de critères. La solution proposée est interactive. Elle dispose d'une messagerie intégrée et interactive pour la communication sur les dossiers. Elle permet le suivi de la récupération par dossier (aussi bien en phase amiable que judiciaire) et offre la possibilité de suspendre ou de stopper en ligne un dossier. L'accès pour plusieurs utilisateurs de l'ISPPC SCRL en même temps est possible.</p> <p>Le soumissionnaire propose de fournir sur une plateforme une page web sécurisée permettant à l'ISPPC SCRL de suivre l'évolution du contentieux confié et le niveau de traitement des affaires. Des interfaces graphiques mises à jour quotidiennement sont également proposées permettant d'analyser une série d'indicateurs clés (taux de récupération et balance financière, nombre et valeur en principal des affaires confiées, statut des affaires confiées, ...). L'application permet une vue globale du dossier reprenant 26 données, le détail des montants à récupérer en principal, le détail des versements effectués par le patient débiteur directement à l'Adjudicateur, le détail des actions réalisées, le détail des versements effectués, le détail du disponible et des montants dus ou restant dus..., Le soumissionnaire propose une page de listes personnalisées permettant de générer des listes de dossiers en fonction des critères souhaités. Les données de tous les dossiers confiés peuvent être retrouvées via 7 types de recherche distincts y compris la date de cession par l'ISPPC SCRL. La solution permet une vue globale du dossier ou une vue détaillée. Enfin, l'étude met à disposition un outil en ligne permettant au patient autorisé d'accéder à son dossier. Enfin, la société met à disposition un outil en ligne permettant au patient autorisé d'accéder à son dossier. Les outils et technologies informatiques proposés par le soumissionnaire rencontrent pleinement les attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>L'offre démontre par les captures d'écrans la convivialité de la solution proposée ainsi que la pertinence des rapports disponibles.</p>	30

		<p>Le soumissionnaire indique l'intégration au sein de sa société d'un département informatique qui permet d'assurer à l'Adjudicateur une parfaite coordination des fichiers informatiques entrants et sortants quel que soit le format de données et le mode de transmission de données souhaité. Le soumissionnaire indique dans son offre que la plateforme est hébergée sur un serveur externe, en outre, afin d'assurer une sécurité supplémentaire, une réplication du serveur externe est mise en place sur les serveurs locaux du soumissionnaire avec possibilité de basculement,</p>	
		<p>les éléments relatifs à la sécurité et à la haute disponibilité. Les fichiers de statistiques seront générés à partir de la base de données du soumissionnaire et seront fournis selon une méthode de transfert sécurisée (par exemple via l'utilisation d'un serveur SFTP, ou de web services) au format souhaité par l'Adjudicateur (XML, JSON, CSV, Excel, Bases de données, ...). Le soumissionnaire démontre être en adéquation avec les exigences informatiques de l'Adjudicateur.</p> <p>Le soumissionnaire a fait le choix d'installer un standard téléphonique de dernière génération permettant de gérer un grand nombre d'appels simultanés et le routage d'appels, l'enregistrement du monitoring et de la mobilité. L'offre détaille la gestion du flux d'appels entrants ou sortants. Le soumissionnaire dispose d'un répartiteur d'appels, d'un gestionnaire d'appels et d'un générateur d'appels sortants (relances téléphoniques automatiques). Toutes les attentes de l'Adjudicateur au niveau des moyens de téléphonie sont rencontrées.</p> <p>Le soumissionnaire détaille l'organisation du call center mis à disposition (équipe et fonctions, détails étapes de la gestion d'un dossier) ainsi que les outils existants aux fins d'améliorer l'efficacité du call-center (enregistrements des appels, logging, statistiques, ligne d'urgence avec redirection vers un collaborateur).</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
7	VENTURIS SA	<p>Le soumissionnaire met à disposition l'accès à une application informatique permettant la vision actualisée en temps réel, la recherche sur base de critères. La solution proposée est interactive. Elle dispose d'une messagerie intégrée et interactive pour la communication sur les dossiers. Elle permet le suivi de la récupération par dossier (aussi bien en phase amiable que judiciaire) et offre la possibilité de suspendre ou de stopper en ligne un dossier. L'accès pour plusieurs utilisateurs de l'ISPPC SCRL en même temps est possible.</p> <p>Le soumissionnaire propose l'utilisation d'un écran moteur de recherche qui permet d'identifier un dossier ou un ensemble de dossiers sur base de toute une série de critères cumulables (17 critères sont cités avec possibilités d'en définir d'autres). Le système offre une transparence totale, en temps réel, sous plusieurs onglets (signalétique débiteur, huissier lié, avocat lié, Tribunal lié, détails financiers, mouvements (tout événement intervenus), Facturation, paiements, surveillance etc.) auxquels l'Adjudicateur peut accéder selon ses besoins. L'application offre un carnet d'audience aux avocats et envisage la situation de fusions de dossiers (même ménage). Le soumissionnaire donne un accès à sa plateforme de reporting dont la solution (module statistique) permet de visualiser des Indicateurs de Performance (KPI) automatiquement liés à une sélection de dossiers basée sur une multitude de critères cumulables y compris la date de</p>	30

		<p>cession. Les reporting peuvent être personnalisés selon les besoins de l'Adjudicateur. Les résultats des statistiques sont exportables sous de fichier xls, xlsx, csv, xml. Enfin, la société met à disposition un outil en ligne permettant au patient autorisé d'accéder à son dossier. Les outils et technologies informatiques proposés par le soumissionnaire rencontrent pleinement les attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>L'offre démontre par les captures d'écrans la convivialité de la solution proposée ainsi que la pertinence des rapports disponibles. La version électronique de l'offre permet l'accès à des versions démo des différents outils et technologies.</p> <p>Le soumissionnaire affirme se conformer sans réserve aux exigences informatiques de l'ISPPC SCRL. Le soumissionnaire dispose de sa propre équipe ICT et est en mesure d'intégrer immédiatement les paiements reçus à l'ISPPC SCRL. Le soumissionnaire propose de mettre à disposition de l'ISPPC SCRL des fichiers à la fréquence et au format souhaité reprenant les informations demandées. Le soumissionnaire remet une note portant sur la description de son Infrastructure Informatique ainsi que sur les mesures techniques de protection et prévention. L'offre détaille également l'architecture système (contrôle des accès aux données, sauvegarde de base de données et de données non structurées, business Continuity Management, audit trail DMZ, Sécurité,...). Le soumissionnaire démontre être en adéquation avec les exigences informatiques de l'Adjudicateur.</p> <p>Le soumissionnaire dispose d'une solution de téléphonie hébergée dans un Datacenter accessible à l'ensemble de leurs collaborateurs. Le soumissionnaire dispose d'un répartiteur d'appels, d'un gestionnaire d'appels et d'un générateur d'appels sortants (relances téléphoniques automatiques). L'offre détaille la gestion du flux d'appels entrants ou sortants. Le soumissionnaire renseigne sa capacité d'appels entrants ou sortants et simultanés, la redirection automatique des appels sur base des choix opérés par l'appelant, la disposition d'un robot d'appels ainsi qu'une infrastructure VoIP pour la gestion des appels sortants. Toutes les attentes de l'Adjudicateur au niveau des moyens de téléphonie sont rencontrées.</p> <p>Le soumissionnaire détaille l'organisation du call center mis à disposition (équipe, fonctions, détails étapes de la gestion d'un dossier). Les communications téléphoniques intervenues entre les débiteurs et le Call Center sont enregistrées (les débiteurs sont, au préalable, informés). Les enregistrements des appels sont accessibles via l'application. L'offre mentionne la présence de Team leader par pool de 5 agents, coaching, objectifs d'amélioration. Concernant, la Gestion des incidents, l'infrastructure informatique est sous de nombreux monitorings ainsi qu'une Hotline.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
--	--	---	--

3	FLANDERIJN INCASSO NV	<p>Le soumissionnaire met à disposition l'accès à une application informatique permettant la vision actualisée en temps réel et la recherche sur base de critères. L'offre ne permet pas de déterminer le degré d'interactivité de la solution proposée. Elle dispose d'une messagerie intégrée pour la communication sur les dossiers sans détailler cette fonctionnalité. Elle permet le suivi de la récupération par dossier sans précision sur ce point. Il est possible de suspendre ou de stopper en ligne un dossier. Le nombre d'utilisateurs de l'ISPPC SCRL ayant accès en même temps à l'application est illimité.</p> <p>L'offre propose la possibilité d'établir des reportings sur mesure et de déterminer des clés de recherche lors de l'implémentation du système sans y apporter le moindre détail et exemples (captures d'écrans). L'offre ne permet pas d'évaluer la convivialité de la solution proposée étant donné le peu d'informations communiquées dans l'offre. Le soumissionnaire indique qu'une équipe informatique peut concevoir un reporting sur mesure sans apporter plus de détails.</p> <p>Le soumissionnaire démontre une importante capacité de traitement des données et offre une interface créée uniquement pour l'ISPPC SCRL. Celle-ci permet d'importer des fichiers de type csv, edi, txt, idoc, xls et pdf. En outre, le soumissionnaire mentionne que d'autres types de fichiers peuvent être ajoutés à la liste reprise ci-avant. Les fonctionnalités relatives à la communication de paiements et à l'échange ne sont que très sommairement décrites.</p> <p>Le soumissionnaire installera un générateur d'appels sortants automatique qui fonctionnera comme répartiteur des appels entrants sans apporter plus de précisions.</p> <p>L'organisation du call center mis à disposition n'est pas détaillé.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote de 15 pour ce critère.</p>	15
Critère d'attribution N° 3: Moyens humains <i>Appréciation sur 15 points</i> Les éléments suivants seront évalués : Adéquation des moyens humains, collaborations et compétences par rapport à la réalisation du marché. Responsable de projet, équipe dédiée au traitement des dossiers en phase amiable, en phase judiciaire (ressources disponibles, qualification et compétence des collaborateurs et/ou des sous-traitants).			
1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	<p>Pour rappel, le volume de dossiers confiés a été communiqué à titre purement indicatif par l'ISPPC scrl, les procédures internes de recouvrement étant en mutation. Les moyens humains disponibles du soumissionnaire et/ou de ses sous-traitants (ressources disponibles, qualification et compétence) décrits dans son offre paraissent être en adéquation avec les missions et exigences du recouvrement de créances. L'étude emploie 84 ETP employés (dont 4 informaticiens permanents). Le soumissionnaire dispose de 9 huissiers de justice, 6 candidats et 6 stagiaires. La majorité des collaborateurs sont porteurs d'une licence, d'un master, d'un graduat ou d'un baccalauréat en droit</p>	15

		<p>et/ou jouissent d'une large expérience professionnelle. En outre, l'étude collabore avec une société de révisorat, un expert-comptable, un comptable- analyste, consultants ponctuels en diverses matières, main-d'œuvre technique spécialisée (serrurier, déménageurs, ...).</p> <p>De nombreux points de contact exclusifs sont spécialement dédiés à l'Adjudicateur permettent de rencontrer les attentes de l'Adjudicateur en terme de collaborations. De nombreux moyens de communication gratuits sont mis à disposition des patients.</p> <p>Le soumissionnaire désigne un Responsable de projet ainsi que l'équipe et les moyens dédiés à la gestion des dossiers tout au long de son traitement conformément aux attentes de l'Adjudicateur. Le soumissionnaire a mis en place un comité de pilotage afin d'assurer le suivi, la surveillance et le contrôle des process.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire répond parfaitement aux attentes de l'Adjudicateur et obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SRL	<p>Pour rappel, le volume de dossiers confiés a été communiqué à titre purement indicatif par l'ISPPC srl, les procédures internes de recouvrement étant en mutation. Les moyens humains disponibles du soumissionnaire et/ou de ses sous-traitants (ressources disponibles, qualification et compétence) décrit par le soumissionnaire paraissent être en adéquation avec les missions et exigences du recouvrement de créances. La société décrit les tâches de chaque fonction et remet un schéma détaillant la structure organisationnelle au niveau opérationnel (départements, team-leader, responsable, gestionnaires de dossiers, agents comptable, assistants et opérateurs) et au niveau management (comité de direction, huissiers de justices, candidats, stagiaires, operation manager, process manager, représentants C.E.D.I.). Une équipe de collaborateurs spécifiquement dédiés est constituée, et est composée de 2 Team-Leaders assistés de 4 gestionnaires de dossiers et d'un assistant administratif. La majorité des collaborateurs sont porteurs d'une licence, d'un master, d'un graduat ou d'un baccalauréat en droit.</p> <p>Le soumissionnaire propose une solution multimodale des contacts via les canaux de communications classiques et des plateformes diverses. Ces éléments permettent de rencontrer les attentes de l'Adjudicateur en terme de collaborations.</p> <p>Le soumissionnaire désigne un Responsable de projet ainsi que l'équipe et les moyens dédiés à la gestion des dossiers tout au long de son traitement conformément aux attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire répond parfaitement aux attentes de l'Adjudicateur et obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	15
7	VENTURIS SA	Pour rappel, le volume de dossiers confiés a été	15

		<p>communiqué à titre purement indicatif par l'ISPPC SCRL, les procédures internes de recouvrement étant en mutation. Les moyens humains disponibles du soumissionnaire et/ou de ses sous-traitants (ressources disponibles, qualification et compétence) décrit par le soumissionnaire paraissent être en adéquation avec les missions et exigences du recouvrement de créances. La société décrit les tâches de chaque fonction et remet un schéma détaillant la structure organisationnelle. La société et sa filiale disposent de 46 personnes dont, 4 agents opérationnels spécifiquement dédiés à l'Adjudicateur, avec description des diplômes-exériences (master, BAC) et anciennetés. L'offre décrit les partenaires pour la phase Judiciaire (54 personnes dont 4 huissiers de justice, 2 suppléants, 2 candidats, 2 stagiaires, 43 employés et une juriste indépendante).</p> <p>Le nombre de personnes travaillant pour une société ne fait pas forcément la qualité de récupération des créances. En effet, il ne faut pas se concentrer sur le seul nombre d'employés belges et il n'est a priori pas interdit à VENTURIS SA de faire appel à la capacité humaine de sa filiale tunisienne lui permettant ainsi de proposer un nombre de personnes suffisantes pour récupérer de manière efficace les créances de l'Adjudicateur.</p> <p>Une hotline et adresse mail exclusives spécialement dédiées permettent de rencontrer les attentes de l'Adjudicateur en terme de collaborations.</p> <p>Le soumissionnaire désigne un Responsable de projet ainsi que l'équipe et les moyens dédiés à la gestion des dossiers tout au long de son traitement conformément aux attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire répond parfaitement aux attentes de l'Adjudicateur et obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
3	FLANDERIJN INCASSO NV	<p>Pour rappel, le volume de dossiers confiés a été communiqué à titre purement indicatif par l'ISPPC scrl, les procédures internes de recouvrement étant en mutation. Les moyens humains disponibles du soumissionnaire et/ou de ses sous-traitants (ressources disponibles, qualification et compétence) décrit par le soumissionnaire paraissent être en adéquation avec les missions et exigences du recouvrement de créances.</p> <p>L'offre ne contient que très peu d'informations concernant la collaboration.</p> <p>Le soumissionnaire désigne un Responsable de projet ainsi que l'équipe et les moyens dévoués à la gestion des dossiers tout au long de son traitement conformément aux attentes de l'Adjudicateur.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote de 10 pour ce critère.</p>	10
<p>Critère d'attribution N° 4: Méthodologie <i>Appréciation sur 15 points</i> Méthodologie détaillée, justification de la procédure amiable proposée et des moyens utilisés.</p>			

Evaluation dynamique d'enrichissement des données, techniques de filtrage avant et pendant la phase amiable, techniques de filtrage appliquées en vue d'initier la phase judiciaire. Compréhension de la finalité de la phase judiciaire dans le cas spécifique du recouvrement des créances de l'ISPPC SCRL et des objectifs poursuivis par cette dernière. Une charte éthique sera proposée par le soumissionnaire à l'ISPPC SCRL. Elle constituera un des socles de la relation entre le soumissionnaire et l'ISPPC SCRL. Y figureront le strict respect de la législation en vigueur (nationale et internationale) mais aussi et surtout le respect du patient en veillant, par tout moyen, à ce que la survenance d'un impayé et la gestion de la procédure y afférente, ne l'empêche à aucun moment de se diriger à nouveau vers l'hôpital.

1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	<p>Concernant la méthodologie, le schéma de la phase amiable est très détaillé (10 étapes illustrées par divers exemples) sur plusieurs pages en décrivant les 25 actions menées durant la phase amiable. Le soumissionnaire démontre analyser chaque dossier confié via sa propre base de données et via des bases de données extérieures permettant le filtrage avant et pendant la phase amiable en vue d'initier ou non la phase judiciaire.</p> <p>Le soumissionnaire proposera un moyen de paiement en ligne pour le patient ainsi qu'un chatting en ligne ainsi que différents moyens de contact (solution multi-canaux). Chaque dossier fait l'objet d'un report à un agenda informatisé, spécifique et individualisé, système de tracking. Le soumissionnaire propose d'organiser un service d'informations et de veille juridique. Le soumissionnaire aborde le cas d'un débiteur domicilié à l'étranger sans plus de développement.</p> <p>La présentation et le contenu de la méthodologie sont pertinents et conformes aux souhaits de l'Adjudicateur.</p> <p>La description des actions démontre que le soumissionnaire respecte la volonté de l'ISPPC SCRL de favoriser le recouvrement par voie amiable telle que décrite dans nos exigences techniques. Le schéma de la phase judiciaire est également très détaillé (51 actions possibles et illustrées) sur plusieurs pages. L'Association prévoit l'envoi d'un Huissier de justice spécialisé et expérimenté en négociation au domicile de chaque patient en cas d'échec de la phase judiciaire. Le soumissionnaire dispose d'une cellule médiation et d'une cellule sociologie au sein de l'étude.</p> <p>La charte éthique rencontre parfaitement les exigences de l'ISPPC SCRL en la matière : respect des législations en vigueur, importance de la dimension humaine et respect du patient.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	15
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SCRL	<p>Concernant la méthodologie, la phase amiable est très détaillée (11 étapes) sur plusieurs pages et sur une ligne du temps en décrivant l'ensemble des actions menées et sa durée. Le soumissionnaire démontre analyser chaque dossier confié via sa propre base de données et via des bases de données extérieures permettant le filtrage avant et pendant la phase amiable en vue d'initier ou non la phase judiciaire.</p> <p>Le soumissionnaire proposera un moyen de paiement en ligne pour le patient. Le soumissionnaire aborde le cas d'un débiteur domicilié à l'étranger sans plus de développement.</p>	15

		<p>La présentation et le contenu de la méthodologie sont pertinents et conformes aux souhaits de l'Adjudicateur.</p> <p>La description des actions démontre que le soumissionnaire respecte la volonté de l'ISPPC SCRL de favoriser le recouvrement par voie amiable telle que décrite dans nos exigences techniques. La phase judiciaire est également très détaillée (15 étapes possibles reprenant les différentes actions par étape) sur plusieurs pages. L'offre détaille le processus chronologique de traitement des plans d'apurement tant en phase amiable qu'en phase judiciaire et une gestion multimodale des contacts pour les patients débiteurs.</p> <p>La charte éthique rencontre parfaitement les exigences de l'ISPPC SCRL en la matière : respect des législations en vigueur, importance de la dimension humaine et respect du patient.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	
7	VENTURIS SA	<p>Concernant la méthodologie, la phase amiable est très détaillée (78 actions possibles) sur plusieurs pages avec un tableau de synthèse reprenant le descriptif de toutes les actions proposées et sa durée. Le soumissionnaire démontre analyser chaque dossier confié via sa propre base de données et via des bases de données extérieures permettant le filtrage avant et pendant la phase amiable en vue d'initier ou non la phase judiciaire. Le soumissionnaire proposera un moyen de paiement en ligne pour le patient ainsi qu'une solution de chatting ainsi que différents moyens de contact (solution multi-canaux). La présentation et le contenu de la méthodologie sont pertinents et conformes aux souhaits de l'Adjudicateur.</p> <p>La description des actions démontre que le soumissionnaire respecte la volonté de l'ISPPC SCRL de favoriser le recouvrement par voie amiable telle que décrite dans nos exigences techniques. La phase judiciaire est également très détaillée (29 actions possibles) sur plusieurs pages.</p> <p>L'offre contient également le protocole de collaboration entre les huissiers de justice et le soumissionnaire ainsi que la méthodologie détaillée en cas de recouvrement à l'étranger (65 actions possibles).</p> <p>La charte éthique rencontre parfaitement les exigences de l'ISPPC SCRL en la matière : respect des législations en vigueur, importance de la dimension humaine et respect du patient.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote maximale pour ce critère.</p>	15
3	FLANDERIJN INCASSO NV	<p>Par rapport aux autres soumissionnaires, la méthodologie est exposée de manière plus sommaire et moins bien explicitée. Le soumissionnaire indique qu'il dispose de sa propre base de données ainsi que de bases de données externes permettant le screening du dossier du client</p>	10

		<p>pendant toute la durée de la procédure.</p> <p>L'offre indique seulement que le soumissionnaire attend le feed-back de l'Adjudicateur avant d'initier la phase judiciaire.</p> <p>La charte éthique rencontre parfaitement les exigences de l'ISPPC SCRL en la matière : respect des législations en vigueur, importance de la dimension humaine et respect du patient.</p> <p>Au vu de ces éléments, le soumissionnaire obtient la cote de 10 pour ce critère.</p>	
--	--	--	--

8. Le classement final des offres établi par la partie adverse est le suivant :

Classement final des offres régulières (classées d'après le score total)

N°	Nom	Score	Prix TVAC*
7	VENTURIS SA	100 %	€ 479.160,00
4	INTERMEDIANCE & PARTNERS SC SCRL	81,18 %	€ 905.080,00
1	ASSOCIATION BORDET - PREJUSTITIA	75,84 %	€ 1.210.000,00
3	FLANDERIJN INCASSO NV	47,18 %	€ 1.573.000,00

Motivation additionnelle :

Les soumissionnaires, association BORDET – PREJUSTITIA, INTERMEDIANCE & PARTNERS et VENTURIS ont obtenu la cote maximale pour les critères 2, 3 et 4, qui se sont avérés, au vu des offres, finalement assez communs de sorte qu'ils sont facilement respectés par ces trois soumissionnaires spécialisés dans la récupération de créances à grande échelle.

Ces trois soumissionnaires rencontrent donc parfaitement les attentes de l'Adjudicateur, somme toute, habituelles dans ce genre de contentieux de récupération de créance.

L'utilisation de moyens différents (détaillés dans l'analyse des critères) n'empêche pas le respect desdits critères, sans qu'il soit possible pour l'Adjudicateur de les départager au niveau de la cote, tant les moyens proposés par ces trois soumissionnaires paraissent permettre une réalisation aussi efficace du marché en interaction avec les services de l'Adjudicateur.

L'analyse ci-dessus de ces critères démontre que l'Adjudicateur a bien étudié chaque offre de ces trois soumissionnaires et vu les spécificités de chacun, qui ne permettent cependant pas de départager ces trois offres au vu des critères repris au cahier des charges.

Quand cela était possible, l'Adjudicateur a donné une cote inférieure à un autre soumissionnaire démontrant qu'il a bien comparé les offres dans le strict respect du principe d'égalité des soumissionnaires.

Les soumissionnaires peuvent comprendre pourquoi l'Adjudicateur a donné une cote maximale identique à ces trois soumissionnaires en incluant tous les éléments d'appréciation de l'offre conformément aux critères visés par le cahier des charges.

* Montants contrôlés

Le Conseil de l'Administration de l'IPPSC a décidé, lors de sa séance du 4 février 2019 d'attribuer le marché à la société VENTURIS.

Il s'agit de l'acte attaqué".

IV. Intervention

Par une requête introduite le 25 mars 2019, la société anonyme VENTURIS demande à être reçue en qualité de partie intervenante.

En tant qu'attributaire du marché public litigieux, cette société dispose d'un intérêt suffisant pour intervenir dans la présente procédure.

Il y a lieu d'accueillir cette requête.

V. Premier moyen

V.1. Thèse de la requérante

Le premier moyen est pris de la violation des articles 10, 11 et 33 de la Constitution, des articles 7 et 84 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, des articles 33 et 36 de l'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation de marchés publics dans les secteurs classiques, des articles 2 et 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, du principe général de motivation interne des actes administratifs, du principe d'égalité des soumissionnaires et du principe de bonne administration, ainsi que de l'erreur manifeste d'appréciation, en ce que la partie adverse n'a pas procédé à la vérification du respect du droit social lors de l'examen du prix proposé par l'adjudicataire,

alors qu'il lui appartenait de vérifier concrètement le respect du droit social et plus particulièrement, les coûts salariaux, pour lesquels il est simplement indiqué que des précisions à ce sujet ont été données, d'autant plus que le prix extrêmement bas proposé par l'adjudicataire semble manifestement anormal,

et alors que le pouvoir adjudicateur a commis une erreur manifeste d'appréciation en décidant d'attribuer le marché à un soumissionnaire ayant remis un prix qui semble anormal et qu'il ne motive pas à suffisance les raisons pour lesquelles ce prix ne peut être considéré comme anormal.

Après avoir reproduit l'article 7 de la loi précitée du 17 juin 2016 ainsi que l'article 36, §§ 2 et 3, de l'arrêté royal précité du 18 avril 2017, la requérante fait valoir que ces dispositions n'ont pas été respectées en l'espèce, la vérification de la régularité devant notamment passer par le contrôle du caractère régulier du prix, ce qui implique de procéder à la vérification du respect du droit social, *a fortiori* lorsque, comme en l'espèce, un soumissionnaire justifie la normalité de son prix extrêmement bas par un recours à une filiale située en dehors de l'Union européenne.

Elle constate que, dans le rapport d'analyse des offres, la partie adverse indique avoir procédé à une vérification de prix et constaté certains prix apparemment anormaux dont le prix proposé par la société VENTURIS, attributaire du marché, lequel s'élève à 479.160 euros et que, sur le vu de la réponse donnée par cette dernière, elle a considéré que le prix en question n'était pas anormal et qu'il se justifiait en raison de l'intervention d'une filiale de VENTURIS, laquelle permettrait de réaliser un grand nombre d'actions demandées dans le cadre de marché, et ce, à un moindre prix, se référant "au tarif tunisien".

La requérante estime que l'intervention d'une filiale tunisienne "interpelle, surtout à la vue du prix proposé, qui est 3 fois plus bas que la moyenne des prix proposés par les autres soumissionnaires". Elle souligne que la partie adverse ne cache pas que ce prix est en lien direct avec les coûts salariaux peu importants présentés par l'attributaire, mais qu'elle n'indique cependant pas avoir bien vérifié le respect du droit social en la matière. Selon la requérante, une telle vérification est cependant primordiale et doit en tout état de cause être faite, ainsi que le souligne le rapport au Roi précédant l'arrêté royal du 18 avril 2017, précité. Or, souligne-t-elle, le rapport d'analyse des offres est muet à ce sujet, de sorte que le pouvoir adjudicateur n'a pas vérifié le respect du droit social dans le chef des soumissionnaires et, plus particulièrement, dans le chef de l'adjudicataire pressenti.

La requérante rappelle que tout pouvoir public doit veiller à éviter le *dumping* social, défini par le Parlement européen comme recouvrant "un large éventail de pratiques abusives intentionnelles et le contournement de la législation européenne et nationale en vigueur (y compris les dispositions législatives et les conventions collectives d'application générale), qui permettent le développement d'une concurrence déloyale en minimisant de façon illégale la charge salariale et les frais de fonctionnement et aboutit à des violations des droits des travailleurs et à l'exploitation des travailleurs". Elle expose que le contrôle du respect du droit social ne doit pas uniquement être opéré au stade de l'exécution du marché, mais bien à tous les stades d'un marché public, en ce compris la passation d'un marché et que, malgré la suspicion de fraude sociale, ici détectée par un prix anormalement bas, le pouvoir adjudicateur n'a pas procédé à la vérification du droit social dans le chef de l'attributaire du marché. À cet égard, elle fait valoir que la société VENTURIS, attributaire du marché, est une société commerciale de recouvrement, qui, pour se prévaloir de ce titre, a simplement procédé à une simple demande d'agrément au SPF Économie, laquelle est automatiquement octroyée et que, "contrairement à ce qui est avancé dans le rapport d'analyse des offres, la société mère se situe en Tunisie et la filiale est située en Belgique", cette dernière n'employant en réalité, selon la Banque Nationale de Belgique, que 1,7 équivalent temps plein. Elle estime que, "au vu des 200.000 dossiers du marché à traiter, et étant donné que la «plupart» des employés de

l'adjudicataire qui seront amenés à travailler dans le cadre du marché public sont en réalité des employés de la société mère et seront donc rémunérés au salaire tunisien, il y a bien lieu de procéder à la vérification du respect du droit social, laquelle aurait d'ores et déjà dû être faite".

La requérante ajoute que le non-respect du droit social permet manifestement à la partie adverse de présenter un prix défiant toute concurrence, dès lors qu'il est pratiquement deux fois plus bas que le sien, classé en seconde position, et trois fois plus bas que la moyenne des prix de l'ensemble des offres déposées, qui s'élève à 1.438.448 euros. Elle expose que si le pouvoir adjudicateur possède un indéniable pouvoir d'appréciation lors de l'examen du caractère anormal du prix, cette appréciation peut être mise en doute dès lors qu'il est établi que l'adjudicateur en aurait fait un usage déraisonnable, en commettant une erreur manifeste d'appréciation ou en ne respectant pas l'égalité des soumissionnaires. Elle fait valoir qu'en l'espèce, le rapport d'analyse des offres apporte quelques justifications sur le caractère soi-disant normal du prix présenté mais qu'une majeure partie des justifications est une reproduction mot pour mot des développements de la requête en intervention de la société VENTURIS, déposée à l'occasion de la précédente procédure en extrême urgence. Elle s'interroge dès lors sur la motivation du caractère normal du prix qui se base sur des justifications de l'adjudicataire, lesquelles semblent n'avoir été données qu'*a posteriori*, et, partant, sur l'effectivité même de la vérification des prix. Elle fait valoir que la partie adverse ne peut fonder sa motivation en ayant égard à des justifications fournies ultérieurement par le soumissionnaire, au stade de la procédure en référé, mais seulement sur les éléments en sa possession au moment d'adopter sa décision, qui sont connus et issus du dossier administratif, les explications formulées après le délai offert au soumissionnaire pour justifier son prix devant être considérées comme tardives.

Elle ajoute que si le pouvoir adjudicateur avait réellement procédé à la vérification du prix de l'adjudicataire pressenti, il aurait forcément constaté que celui-ci était manifestement anormal et que, partant, l'offre de la société VENTURIS aurait dû être écartée.

À l'audience, la requérante, constatant que la partie adverse lui reproche de ne pas apporter la preuve du caractère anormal du prix de l'attributaire, fait en outre valoir qu'il lui serait impossible d'être plus précise dès lors qu'elle ne dispose pas de l'offre de cette dernière. Dans cette perspective, elle demande que soit levée, à tout le moins partiellement, la confidentialité de cette offre, soulignant qu'elle n'aperçoit pas la raison pour laquelle certains éléments au moins de celle-ci ne pourraient être révélés.

V.2. Appréciation du Conseil d'État

Le rapport d'examen des offres, qui fait partie intégrante de la décision attaquée, indique qu'une vérification des prix a été effectuée et que des prix apparemment anormaux ont été constatés dans plusieurs offres, notamment celle de la société VENTURIS, laquelle mentionne un prix unitaire par dossier de 1,98 euros, alors que le prix unitaire moyen est de 5,94 euros, l'écart étant donc de -66,67 %. Il est également précisé que les soumissionnaires concernés ont été invités par courrier recommandé, en date du 30 octobre 2018, à expliquer et motiver le contenu de leur soumission et que l'adjudicateur a reçu les justifications des prix des différents soumissionnaires concernés dans le délai prévu.

La société VENTURIS a transmis, à titre strictement confidentiel, la justification de son prix par un courrier daté du 15 novembre 2018. Le rapport d'examen des offres indique les éléments, repris dans ce courrier, qui lui permettent de considérer que le prix ne présente pas de caractère anormal. Force est donc de relever que, contrairement à ce que soutient la requérante, les justifications reprises dans l'analyse des offres ne sont pas formulées *a posteriori* en reprenant les développements de la requête en intervention dans l'affaire ayant donné lieu à l'arrêt n° 243.447 du 22 janvier 2019.

Les éléments pris en considération par la partie adverse sont essentiellement les suivants :

- une méthode de travail optimisant les volumes de dossiers par le biais d'ajouts de créances dans un dossier existant, par le biais de fusions de dossiers ainsi que l'utilisation d'une automatisation très poussée;
- l'indication précise du coût de traitement d'un dossier, tenant compte de la durée moyenne du traitement humain ainsi que des précisions relatives aux coûts salariaux effectivement supportés, compte tenu de l'intervention de la filiale de VENTURIS établie en Tunisie;
- l'existence d'une plate-forme de *reporting* permettant de "personnaliser les exportations de données sans intervention humaine", le "manager IT" étant associé dans VENTURIS et l'outil informatique, très fonctionnel, permettant d'éventuels développements informatiques au tarif tunisien.

Le pouvoir adjudicateur estime que ces justifications sont "concrètes, paraissent exactes et pertinentes". Il les considère comme acceptables dès lors qu'elles "paraissent [...] convaincantes et de nature à permettre une correcte exécution du marché". Il en résulte en tout cas que la partie adverse a considéré que le recours à la filiale de la requérante établie en Tunisie permettait, au moins en partie, de justifier le prix unitaire contenu dans l'offre de cette dernière. C'est à tort que la requérante

soutient que la société mère se situerait en Tunisie et que la filiale serait établie en Belgique. En effet, il résulte des pièces du dossier que c'est la S.A. VENTURIS, société de droit belge, ayant son siège en Belgique, qui a déposé offre et est l'attributaire du marché. Il est également indiqué dans l'offre de la requérante qu'elle dispose depuis 2009 d'une filiale "*Nearshore*", VENTURIS Tunisie S.A.R.L., qu'elle a créée et capitalisée à 100 %, et qui a pour mission d'assurer l'activité de contact et de *call center*, ainsi que le "*suivi back office* et opérationnel" des dossiers confiés à la S.A. VENTURIS.

La requérante ne soutient pas qu'il existerait une disposition ou un principe en vertu desquels il serait interdit, dans le cadre de l'exécution d'un marché public attribué par un pouvoir adjudicateur belge, d'avoir recours, en tant que prestataire et exécutant de ce marché public, aux services d'une filiale établie dans un pays tiers, n'étant pas membre de l'Union européenne. Elle n'expose pas en quoi, ce faisant, un adjudicataire méconnaîtrait ses obligations en matière de droit social et de droit du travail et devrait être suspecté de "fraude sociale".

S'agissant de l'allégation de violation de l'article 7 de la loi du 17 juin 2016, précitée, selon lequel "les opérateurs économiques sont tenus de respecter et de faire respecter par toute personne agissant en qualité de sous-traitant à quelque stade que ce soit et par toute personne mettant du personnel à disposition pour l'exécution du marché, toutes les obligations applicables dans les domaines du droit environnemental, social et du travail établies par le droit de l'Union européenne, le droit national, les conventions collectives ou par les dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail énumérées à l'annexe II", il convient de relever que le courrier du 15 novembre 2018 comporte des informations relatives aux salaires des agents de la filiale VENTURIS Tunisie chargés du traitement des dossiers et qu'il en ressort que, sans même compter les avantages dont bénéficient également ces agents, leurs salaires s'avèrent largement supérieurs à ce que la requérante indique, dans le deuxième moyen, comme étant le salaire minimum en Tunisie pour un régime de travail de 48 heures par semaine.

Certes, la requérante n'a pu accéder au document précité, dont elle demande la levée, à tout le moins partielle, de la confidentialité. Il convient de souligner que cette demande n'a été formulée qu'à l'audience, alors que le document concerné avait déjà été invoqué par la société VENTURIS au cours de la procédure d'extrême urgence mue par la requérante à l'encontre de la décision d'attribution du 26 novembre 2018, dont l'exécution a été suspendue par l'arrêt n° 243.447 du 22 janvier 2019. En tout état de cause, la confidentialité du document n'a pas empêché le Conseil d'État d'examiner la thèse soutenue par la requérante, et ce sans lui faire grief de n'avoir développé qu'une argumentation succincte ni de n'avoir pas apporté la

preuve du caractère anormal de l'offre de l'intervenante. Dès lors que la demande en cause visait à répondre à de tels reproches, le Conseil d'État n'aperçoit pas la nécessité, au stade actuel de la procédure, de lever - fût-ce partiellement - la confidentialité du document concerné, et ce, sans préjuger de ce qu'il pourrait advenir du maintien de sa confidentialité dans le cadre d'une éventuelle procédure au fond.

De l'examen *prima facie* auquel il a pu être procédé dans le cadre de la procédure d'extrême urgence, il apparaît que la partie adverse a pu raisonnablement considérer, sur la base des pièces dont elle disposait, et en particulier, des explications figurant dans le courrier de l'intervenante du 15 novembre 2018, qu'il n'existait pas de suspicion de non-respect du droit du travail et du droit social et ce, tant dans le chef de la société VENTURIS que de sa filiale.

Le premier moyen n'est pas sérieux.

VI. Deuxième moyen

VI.1. Thèse de la requérante

La requérante prend un second moyen de la violation des articles 10, 11 et 33 de la Constitution, de l'article 81 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, des articles 4 et 5 de la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information, et aux voies de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions, des articles 2 et 3 de la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs, du principe général de motivation interne des actes administratifs, du principe d'égalité des soumissionnaires et du principe de bonne administration, du cahier spécial des charges, en particulier son point I.10, de l'adage *patere legem quam ipse fecisti*, ainsi que de l'erreur manifeste d'appréciation,

en ce que la partie adverse n'a pas utilisé les critères d'attribution du cahier spécial des charges tels qu'ils doivent être prévus selon celui-ci, ce qui a pour conséquence qu'elle dénature ces critères en attribuant une cotation maximale aux trois premiers soumissionnaires et apprécie les offres uniquement sur la base du critère du prix,

alors que les dispositions et principes visés au moyen imposent à l'autorité d'agir avec transparence, dans le respect du principe d'égalité des soumissionnaires, et de ne pas violer les règles que la partie adverse s'est elle-même fixées, à savoir les critères d'attribution.

Elle fait valoir que le pouvoir adjudicateur a dénaturé les critères d'attribution autres que le critère relatif au prix et qu'il les a neutralisés en affirmant qu'il ne pouvait pas départager les offres au regard des critères 2, 3 et 4, le prix étant le

seul critère sur la base duquel les soumissionnaires ont été départagés. Elle relève que si la partie adverse tente certes, dans une motivation additionnelle, d'expliquer les raisons pour lesquelles elle n'a pu départager les offres des soumissionnaires, elle reste en défaut de démontrer *in concreto* les raisons pour lesquelles elle n'a pu départager les offres des soumissionnaires, dès lors qu'elle n'expose pas les points forts et les points faibles de chacune des offres et se borne à indiquer que "l'Adjudicateur a bien étudié chaque offre de ces trois soumissionnaires et vu les spécificités de chacun". Il en résulte, selon elle, que la partie adverse a violé le cahier spécial des charges en ne départageant les soumissionnaires que sur la base du prix, et n'a pas adéquatement motivé sa décision d'attribution en ne mentionnant pas effectivement les raisons pour lesquelles elle ne pouvait départager les soumissionnaires.

La requérante soutient par ailleurs qu'à supposer que la partie adverse ait suffisamment motivé les raisons pour lesquelles elle ne pouvait départager les offres, elle aurait en tout état de cause violé le cahier spécial des charges, les offres ne présentant pas les mêmes spécificités.

Ainsi, s'agissant du troisième critère d'attribution relatif aux moyens humains, elle souligne qu'elle-même et la société VENTURIS obtiennent le même nombre de points, alors que cette dernière indique n'employer qu'1,7 équivalent temps plein (E.T.P.), tandis qu'elle-même emploie 19,9 E.T.P. Elle estime qu'il est anormal de ne pas attribuer davantage de points au soumissionnaire présentant une équipe plus large et disposant de moyens humains plus importants.

S'agissant du quatrième critère, la requérante fait valoir qu'il ressort du cahier spécial des charges qu'un élément fondamental permet de coter ce critère, à savoir "une charte éthique qui décrit les relations du soumissionnaire et de l'I.S.P.C.C.". Elle relève que le rapport d'analyse des offres ne fait que peu de cas de cette charte, alors que le cahier spécial des charges lui accorde une importance particulière. Après avoir souligné que, pour l'ensemble des soumissionnaires, l'appréciation de cet élément par le pouvoir adjudicateur se limite à indiquer que "la charte éthique rencontre parfaitement les exigences de l'I.S.P.P.C. S.C.R.L. en la matière : respect des législations en vigueur, importance de la dimension humaine et respect du patient", elle estime qu'il s'agit d'une motivation stéréotypée. Elle s'interroge sur l'effectivité de l'appréciation et de la comparaison des chartes éthiques, qui présentent nécessairement des différences. Après avoir affirmé que "la S.A. VENTURIS est une société tunisienne dont les employés, à l'exception des employés issus de la filiale belge, sont rémunérés au tarif horaire tunisien", elle fait valoir que "l'appréciation du pouvoir adjudicateur est pourtant des plus laconique quant à cette charte, et ce, malgré les interrogations que devrait soulever le prix extrêmement bas

proposé". Elle estime que, dès lors que la partie adverse "a attribué le marché à une société mère dont le siège se situe en Tunisie et où le salaire minimum est de 140 euros par mois pour un régime de travail de 48 heures par semaine", il est "légitime de se demander si la charte éthique établie par l'attributaire a véritablement été évaluée et comparée aux chartes des autres soumissionnaires".

Elle ajoute que, par ladite charte, la requérante s'engage "au respect de la protection des données à caractère privé et donc à l'application du R.G.P.D., qui doit nécessairement être respecté lors de l'exécution du marché" et que, "l'attributaire n'ayant pas son siège social en Europe et n'étant pas lié sur ce point de la même manière que la requérante, il y a également lieu de s'interroger sur la protection des données".

Elle en conclut que le pouvoir adjudicateur n'a pas apprécié les offres conformément aux critères d'attribution annoncés dans le cahier spécial des charges, qu'il n'a pas mis en évidence les points forts et les points faibles de chacune des offres afin de permettre aux soumissionnaires de comprendre le classement des offres. Elle souligne que "l'application des critères telle que mise en œuvre par le pouvoir adjudicateur neutralise les critères prévus" et que, partant, les soumissionnaires ont été évalués exclusivement sur la base du prix.

À titre subsidiaire, dans l'hypothèse où il est considéré que la partie adverse a fait une appréciation régulière des critères d'attribution, la requérante soutient qu'il conviendrait de considérer que ceux-ci sont irréguliers. Elle relève que la partie adverse indique dans les motifs de la décision d'attribution que les critères d'attribution sont "finalement assez communs de sorte qu'ils sont facilement respectés par ces trois soumissionnaires" et qu'ils "ne permettaient pas de départager les offres des soumissionnaires". Elle fait valoir qu'en l'espèce, "les critères d'attribution tels que libellés ne remplissent pas leur fonction de départager de manière objective les offres des soumissionnaires", dès lors qu'ils sont "vagues, aléatoires et imprécis, laissant une liberté de choix illimitée au pouvoir adjudicateur, puisque celui-ci décide finalement, sans l'avoir annoncé, de n'apprécier les offres que sur la base du prix". Elle en conclut que le cahier spécial des charges est illégal puisque "les critères d'attribution qu'il fixe n'atteignent pas le but fixé, à savoir que le pouvoir adjudicateur détermine l'offre économiquement la plus avantageuse sur la base des critères prévus, sans laisser à ce dernier une liberté de choix illimitée".

VI.2. Appréciation du Conseil d'État

Le cahier spécial des charges définit quatre critères d'attribution :

1. Coût (40 points)

2. Technologie – informatique – *reporting* (30 points)
3. Moyens humains (15 points)
4. Méthodologie (15 points).

En l'espèce, pour le critère n° 2, trois soumissionnaires ont obtenu la note maximale et un quatrième a obtenu 15 points; pour le critère n° 3, trois soumissionnaires ont obtenu la note maximale et un quatrième a obtenu 10 points; pour le critère n° 4, trois soumissionnaires ont obtenu la note maximale, tandis qu'un quatrième a obtenu une note de 10.

Il n'est donc pas exact de soutenir, comme le fait la requérante, que le prix est le seul critère sur la base duquel les offres ont été départagées. La partie adverse a bien utilisé les quatre critères et ne s'est donc pas limitée au coût. Elle a procédé à une comparaison des offres par rapport à chacun des critères, un des soumissionnaires ayant d'ailleurs obtenu une note inférieure pour chacun des critères.

La circonstance que trois des quatre soumissionnaires ayant déposé une offre régulière se sont vu attribuer la note maximale pour les critères 2, 3 et 4 ne permet pas, à elle seule, de considérer que ces critères, prévus par le cahier spécial des charges, n'auraient pas été appliqués, voire auraient été neutralisés. Force est de relever que la note attribuée, pour chacun de ces trois critères, à chacun des soumissionnaires fait l'objet d'une motivation détaillée permettant de comprendre la manière dont chacune des offres a été appréciée au regard de chacun des critères. En outre, dans une motivation additionnelle, le pouvoir adjudicateur indique les motifs pour lesquels il lui est impossible de départager trois des quatre soumissionnaires sur la base des critères en cause. Ainsi, il est indiqué que chacun de ces soumissionnaires rencontre parfaitement les attentes de l'adjudicateur et que "l'utilisation de moyens différents (détaillés dans l'analyse des critères) n'empêche pas le respect desdits critères, sans qu'il soit possible pour l'Adjudicateur de les départager au niveau de la cote, tant les moyens proposés par ces trois soumissionnaires paraissent permettre une réalisation aussi efficace du marché en interaction avec les services de l'Adjudicateur". Il en ressort que l'attribution de la note maximale pour trois critères à trois soumissionnaires ne résulte pas d'un défaut de comparaison entre les offres mais bien de la qualité de chacune des offres.

S'agissant de l'analyse de l'offre de la société VENTURIS au regard du troisième critère d'attribution relatif aux moyens humains, c'est à tort que la requérante soutient que celle-ci renseignerait seulement 1,7 E.T.P.

L'acte attaqué indique à cet égard ce qui suit :

- " Les moyens humains disponibles du soumissionnaire (c'est-à-dire de la S.A. VENTURIS) et/ou de ses sous-traitants (ressources disponibles, qualifications et compétences) décrits par le soumissionnaire paraissent être en adéquation avec les missions et exigences du recouvrement de créance. La société décrit les tâches de chaque fonction et remet un schéma détaillant la structure organisationnelle. La société et sa filiale disposent de 46 personnes dont, 4 agents opérationnels spécifiquement dédiés à l'adjudicataire, avec description des diplômes – expériences (master, BAC) et anciennetés. L'offre décrit les partenaires pour la phase judiciaire (54 personnes dont 4 huissiers de justice, 2 suppléants, 2 candidats, 2 stagiaires, 43 employés et une juriste indépendante). Le nombre de personnes travaillant pour une société ne fait pas forcément la qualité de récupération des créances. En effet, il ne faut pas se concentrer sur le seul nombre d'employés belges et il n'est *a priori* pas interdit à la S.A. VENTURIS de faire appel à la capacité humaine de sa filiale tunisienne lui permettant ainsi de proposer un nombre de personnes suffisant pour récupérer de manière efficace les créances de l'adjudicateur".

Il semble que la critique de la requérante procède d'une erreur consistant à faire abstraction, pour déterminer les moyens humains dédiés au marché en question, de la filiale tunisienne, ainsi que du réseau d'huissiers de justice avec lesquels la S.A. VENTURIS a conclu des accords lui assurant l'intervention de ceux-ci dans la phase judiciaire du recouvrement.

S'agissant du quatrième critère, relatif à la méthodologie, la requérante fait grief à l'analyse de l'offre de la société VENTURIS de faire peu de cas de ce qui, selon elle, constitue une exigence à laquelle le cahier spécial des charges accorde une importance particulière, à savoir l'obligation de proposer une charte éthique qui décrit les relations entre le soumissionnaire et l'I.S.P.C.C. La requérante dit s'interroger sur l'effectivité de l'appréciation et de la comparaison des chartes éthiques, qui présentent des différences, en particulier eu égard au fait que la S.A. VENTURIS est une société tunisienne et que des questions se poseraient, selon elle, quant au respect du droit social et quant au respect des règles relatives à la protection des données.

Le cahier spécial des charges énonce ce qui suit :

- " Une charte éthique sera proposée par le soumissionnaire à l'I.S.P.P.C. S.C.R.L. Elle constituera un des socles de la relation entre le soumissionnaire et l'I.S.P.C.C. S.C.R.L. Y figureront le strict respect de la législation en vigueur (nationale et internationale) mais aussi et surtout le respect du patient en veillant, par tous moyens, à ce que la surveillance d'un impayé et la gestion de la procédure y afférente, ne l'empêchent à aucun moment de se diriger à nouveau vers l'hôpital."

Les critiques de la requérante déduites du prix proposé par l'intervenante et, en particulier, de ce qu'elle fait appel à sa filiale en Tunisie, paraissent dépourvues de pertinence à l'égard de l'appréciation relative au quatrième critère. En effet, il

résulte du cahier spécial des charges que la "charte éthique" a essentiellement pour vocation de déterminer la manière dont se fait le recouvrement et que les relations de travail entre le soumissionnaire et son personnel – ou entre le sous-traitant du soumissionnaire et le personnel de celui-ci – y sont étrangères.

Par ailleurs, la société VENTURIS a pris dans son offre un engagement de respect des données à caractère privé. Ces mesures de protection concernent également la filiale tunisienne.

Enfin, la circonstance que trois critères n'ont pas permis de départager trois soumissionnaires n'implique pas qu'ils seraient vagues, aléatoires et imprécis, laissant au pouvoir adjudicateur une liberté de choix illimitée. La seule lecture de ces critères, reproduits dans la décision attaquée, est de nature à démentir une telle assertion. Par ailleurs, il convient de souligner que les quatre soumissionnaires n'ont pas tous obtenu les mêmes notes. Enfin, si l'auteur de l'acte attaqué reconnaît, dans la "motivation additionnelle", que ses attentes étaient "somme toute, habituelles dans ce genre de contentieux de récupération de créance", il ne peut en être déduit que les critères étaient à ce point vagues et imprécis qu'il faille les considérer comme irréguliers.

Le deuxième moyen n'est pas sérieux.

VII. Troisième moyen

VII.1. Thèse de la requérante

Le troisième moyen est pris de la violation des articles 10, 11 et 33 de la Constitution, des articles 4 et 5 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics, du principe d'égalité des soumissionnaires et du principe de bonne administration, de l'erreur manifeste d'appréciation, ainsi que de l'arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations,

en ce que "le cahier spécial des charges prévoit que les soumissionnaires doivent supporter eux-mêmes les frais judiciaires non remboursés par les débiteurs",

alors que "ce qui est prévu n'est pas conforme à la réglementation applicable en matière de tarification des frais judiciaires".

La requérante fait valoir ce qui suit:

- " 25. Le cahier spécial des charges prévoit un inventaire pour lequel un seul poste est indiqué : un montant forfaitaire par dossier. Concernant la fixation des prix, il est prévu que :

- « Le présent marché consiste en un marché à bordereau de prix.
Le marché à bordereau de prix est celui dans lequel les prix unitaires des différents postes sont forfaitaires et les quantités, pour autant que des quantités soient déterminés pour les postes, sont présumées ou exprimées dans une fourchette. Les postes sont portés en compte sur la base des quantités effectivement commandées et mises en œuvre.
(...)
Le soumissionnaire est censé avoir compris dans les prix, tant unitaires que globaux, tous les frais généraux et financiers divers, ainsi que le bénéfice, répartis sur les différents postes proportionnellement à l'importance de ceux-ci. Ainsi, sont inclus, notamment :
1- Les frais de transport et d'assurance.
2- Les frais administratifs et de secrétariat.
3- Les obligations imposées à l'adjudicataire par l'Adjudicateur dans les "conditions techniques" du présent cahier des charges.
4- Tous droits, taxes, accises ou impositions quelconques à l'exception de la TVA.»

La partie adverse a transmis aux différents soumissionnaires un document reprenant les réponses aux questions posées dans le cadre du présent marché. Ce document précise que les réponses apportées font partie intégrante du cahier spécial des charges[...].

Certaines questions-réponses permettent de préciser ce que le prix proposé doit comprendre :

- « Question 1 :
Point I.10 Critères d'attribution- le critère "coût" à renseigner dans l'inventaire porte sur "un montant forfaitaire par dossier" :
Cela vise-t-il bien un montant forfaitaire par dossier pour la seule phase amiable ?
Réponse : Ce marché vise le recouvrement des créances de l'I.S.P.P.C. s.c.r.l. Nous attendons que vous nous fassiez la proposition la moins-disante. Le montant forfaitaire par dossier couvre le traitement d'un dossier depuis sa transmission jusqu'à sa clôture par l'I.S.P.P.C. s.c.r.l.
(...)
Question 27 :
Point III.1.2 Mission attendue - Nous comprenons bien que tous les frais judiciaires non récupérés auprès du débiteur sont pris en charge par l'Adjudicateur. Est-ce bien correct ?
Réponse : les frais judiciaires non récupérés auprès du débiteur ne seront pas pris en charge par l'Adjudicateur étant donné que nous attendons clairement de l'Adjudicateur qu'il ne propose à l'ISPPC scrl que les dossiers présentant suffisamment de chances d'aboutir en phase judiciaire grâce à la bonne qualité de leur enquête de solvabilité».

Il ressort de ce document que le pouvoir adjudicateur n'entend donc pas payer aux soumissionnaires les frais judiciaires non remboursés par les débiteurs.

Les soumissionnaires ont donc dû présenter un prix ne comprenant pas les frais judiciaires irrécupérables, étant donné qu'ils doivent supporter eux-mêmes les frais judiciaires qui ne seraient pas remboursés (frais engendrés par exemple par une insolvabilité, un règlement collectif de dettes, ou encore une faillite).

L'arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations prévoit pourtant que :

- « Il est défendu aux huissiers de justice :
1° d'exiger pour les actes prévus au présent tarif, des droits, vacations, déboursés, indemnités de déplacement ou frais plus élevés que ceux qui y sont fixés;

2° de conserver plus d'un mois des sommes remises en paiement par un débiteur pour compte d'un créancier.
Il ne peut être dérogé à cette règle qu'en cas d'opposition ou de saisie-arrêt signifiée avant l'expiration du délai précité;
3° de partager leurs droits, frais ou déboursés avec des tiers hormis des confrères;
4° d'accorder à leurs clients une remise partielle ou totale de leurs droits, frais ou déboursés.»

En contraignant les soumissionnaires à devoir supporter certains frais judiciaires, le cahier spécial des charges de la partie adverse viole l'arrêté royal susvisé. Les documents du marché sont donc illégaux.

26. Par ailleurs, pour la bonne forme, la requérante rappelle qu'il ne peut être reproché à la partie requérante d'attaquer le cahier spécial des charges à ce stade de la procédure, sans attaquer la décision d'adopter le cahier spécial des charges.
[...] Il résulte des développements qui précèdent que la composition du prix telle que prévue par le cahier spécial des charges n'est pas régulière.
Pour ces motifs, le moyen est sérieux."

VII.2. Appréciation du Conseil d'État

Le moyen tend à reprocher au cahier spécial des charges d'imposer aux soumissionnaires de "présenter un prix ne comprenant pas les frais judiciaires", ce qui, selon la requérante, méconnaît l'article 2 de l'arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

Ainsi que l'indique le cahier spécial des charges (III.1.2.1. "Description de la mission"), l'adjudicataire doit "privilégier un règlement amiable des dossiers dans des délais raisonnables", l'objectif étant d'"entamer la récupération judiciaire lorsque les démarches amiables suffisantes ont échoué pour autant que les dossiers aient une réelle chance d'aboutir à un apurement du principal mais aussi des frais exposés".

Le marché attribué par l'acte attaqué est un marché à bordereau de prix, les soumissionnaires devant remettre un prix forfaitaire par dossier. Ce prix doit couvrir l'ensemble des prestations susceptibles d'être fournies par l'adjudicataire dans le cadre d'un dossier, en ce compris, le cas échéant, la phase judiciaire. Il était donc attendu des soumissionnaires qu'ils prévoient, dès l'établissement de leur offre, de privilégier la phase amiable en limitant le recours à la phase judiciaire et, tenant compte de leur expertise en lien avec l'objet du marché, de déterminer le risque d'être confrontés *in fine* à un débiteur insolvable en l'intégrant dans le prix forfaitaire.

Dès lors que les soumissionnaires devaient remettre un prix intégrant l'éventualité de devoir supporter des frais judiciaires irrécupérables, il suffit de considérer, dans les limites de l'examen auquel il peut être procédé en extrême

urgence, que l'affirmation de la requérante selon laquelle "le cahier spécial des charges prévoit que les soumissionnaires doivent supporter eux-mêmes les frais judiciaires non remboursés par les débiteurs" est inexacte. Partant, le troisième moyen n'est pas sérieux.

VIII. Indemnité de procédure

La partie adverse sollicite une indemnité de procédure liquidée à son montant de base de 700 euros.

La partie requérante n'a fait état d'aucun élément de nature à justifier la réduction du montant ainsi réclamé.

Il y a lieu de faire droit à la demande de la partie adverse.

IX. Confidentialité

La partie requérante dépose son offre et son courrier de justification de prix à titre confidentiel (pièces A et B de son dossier).

La partie adverse sollicite, quant à elle, que la confidentialité du volet II du dossier administratif soit assurée dès lors que celui-ci comprend notamment les offres et renseignements complémentaires fournis par les parties requérante et intervenante.

La partie intervenante dépose également son courrier de justification de prix à titre confidentiel (pièce 3 de son dossier).

Dès lors que la divulgation de ces pièces n'est, à ce stade de la procédure, pas nécessaire à la solution du litige, il y a lieu d'en maintenir provisoirement la confidentialité.

**PAR CES MOTIFS,
LE CONSEIL D'ÉTAT DÉCIDE :**

Article 1^{er}.

La requête en intervention introduite par la société anonyme VENTURIS est accueillie.

Article 2.

La demande de suspension d'extrême urgence est rejetée.

Article 3.

Les pièces A et B du dossier de la requérante, le volet II du dossier administratif et la pièce 3 de la partie intervenante demeureront, à ce stade de la procédure, confidentiels.

Article 4.

L'exécution immédiate du présent arrêt est ordonnée.

Article 5.

Conformément à l'article 3, § 1^{er}, alinéa 2, de l'arrêté royal du 5 décembre 1991 déterminant la procédure en référé devant le Conseil d'État, le présent arrêt sera notifié par télécopieur à la partie n'ayant pas choisi la procédure électronique.

Article 6.

La partie intervenante supporte le droit de 150 euros lié à son intervention.

La partie requérante supporte les autres dépens, à savoir le droit de rôle de 200 euros, la contribution de 20 euros et l'indemnité de procédure de 700 euros, accordée à la partie adverse.

Ainsi prononcé à Bruxelles, en audience publique de la VI^e chambre siégeant en référé, le trois avril deux mille dix-neuf par :

MM. Imre KOVALOVSKY,	président de chambre,
Vincent DURIEUX,	greffier.

Le Greffier,

Le Président,

Vincent DURIEUX.

Imre KOVALOVSKY.