665772-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Services de développement de logiciels personnalisés – Renouvellement et extension fonctionnelle de l'Espace Personnel – Solution de dématérialisation des démarches administratives citoyennes de la commune de Schaerbeek
OJ S 187/2026 28/09/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Schaerbeek
Adresse électronique: wrong.email@email.be
Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale
Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Renouvellement et extension fonctionnelle de l'Espace Personnel – Solution de dématérialisation des démarches administratives citoyennes de la commune de Schaerbeek
Description: Le présent marché a pour objet le renouvellement et l'extension fonctionnelle de l'Espace Personnel, la plateforme numérique de dématérialisation des démarches administratives citoyennes de l'Administration communale de Schaerbeek. Il fait suite au marché attribué en 2021 (référence : scha/equip/2021/034), arrivé à échéance, et vise à assurer la continuité du service tout en comblant les lacunes fonctionnelles identifiées au cours de la période d'exploitation. L'analyse de l'existant a mis en évidence les lacunes fonctionnelles suivantes dans la plateforme actuelle, auxquelles le présent marché apporte une réponse : ► Absence d'authentification forte via Itsme® ou eID pour les démarches nécessitant une identification certaine du citoyen. ► Absence de fiche citoyen 360° centralisant l'historique complet des démarches, échanges et documents d'un même citoyen. ► Absence d'intégration CRM permettant la liaison automatique des dossiers citoyens avec les outils de gestion de la relation client de la commune. Le présent marché couvre l'ensemble des composants suivants, qu'il s'agisse de fonctionnalités reconduites, améliorées ou nouvellement introduites : ► Un espace personnel citoyen (front-end) accessible via authentification forte (Itsme®/eID/CSAM) ► Un back-office de gestion collaborative des dossiers pour les agents communaux ► Un créateur de formulaires no-code/low-code avec gestion des conditions et validations ► Un moteur de workflow et de modélisation de processus conforme au standard BPMN 2.0 ► Une authentification SSO via Azure Active Directory pour les agents ► Une gestion granulaire des droits, rôles et accès par service et par type de démarche ► Une intégration CRM et des connecteurs d'interopérabilité (API REST, webhooks) Le marché comprend : la licence d'utilisation de la plateforme, la configuration et le paramétrage initial, la migration des données existantes le cas échéant, la formation des agents et administrateurs, la documentation complète, et la maintenance corrective et évolutive pendant la durée du contrat. La solution actuellement en production à la Commune de Schaerbeek repose sur un ensemble de composants techniques décrits en détail à la section D.0 — Contexte technique de l'existant.
Identifiant de la procédure: dd1b9eca-3aa7-44ce-afc2-d9cc1329d369

Identifiant interne: scha/achats/2026/057
Type de procédure: Ouverte
La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72230000 Services de développement de logiciels personnalisés

2.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

2.1.4. Informations générales

Base juridique:
Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d’exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: scha/achats/2026/057 - 1
Description: Le présent marché a pour objet le renouvellement et l'extension fonctionnelle de l'Espace Personnel, la plateforme numérique de dématérialisation des démarches administratives citoyennes de l'Administration communale de Schaerbeek. Il fait suite au marché attribué en 2021 (référence : scha/equip/2021/034), arrivé à échéance, et vise à assurer la continuité du service tout en comblant les lacunes fonctionnelles identifiées au cours de la période d'exploitation. L'analyse de l'existant a mis en évidence les lacunes fonctionnelles suivantes dans la plateforme actuelle, auxquelles le présent marché apporte une réponse : ► Absence d'authentification forte via Itsme® ou eID pour les démarches nécessitant une identification certaine du citoyen. ► Absence de fiche citoyen 360° centralisant l'historique complet des démarches, échanges et documents d'un même citoyen. ► Absence d'intégration CRM permettant la liaison automatique des dossiers citoyens avec les outils de gestion de la relation client de la commune. Le présent marché couvre l'ensemble des composants suivants, qu'il s'agisse de fonctionnalités reconduites, améliorées ou nouvellement introduites : ► Un espace personnel citoyen (front-end) accessible via authentification forte (Itsme®/eID/CSAM) ► Un back-office de gestion collaborative des dossiers pour les agents communaux ► Un créateur de formulaires no-code/low-code avec gestion des conditions et validations ► Un moteur de workflow et de modélisation de processus conforme au standard BPMN 2.0 ► Une authentification SSO via Azure Active Directory pour les agents ► Une gestion granulaire des droits, rôles et accès par service et par type de démarche ► Une intégration CRM et des connecteurs d'interopérabilité (API REST, webhooks) Le marché comprend : la licence d'utilisation de la plateforme, la configuration et le paramétrage initial, la migration des données existantes le cas échéant, la formation des agents et administrateurs, la documentation complète, et la maintenance corrective et évolutive pendant la durée du contrat. La solution actuellement en production à la Commune de Schaerbeek repose sur un ensemble de composants techniques décrits en détail à la section D.0 — Contexte technique de l’existant.
Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services
Nomenclature principale (cpv): 72230000 Services de développement de logiciels personnalisés

5.1.2. Lieu d’exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Durée: 48 Mois

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:
La participation n’est pas réservée.
Projet de passation de marché non financé par des fonds de l’UE
Le marché relève de l’accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d’attribution

Critère:
Type: Qualité
Description: L’architecture du logiciel
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 40
Critère:
Type: Prix
Description: Prix
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 25
Critère:
Type: Qualité
Description: Expérience et références pertinentes
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 20
Critère:
Type: Qualité
Description: Méthodologie d'implémentation et gestion de projet
Catégorie du critère d’attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)
Nombre critère d’attribution: 15

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/742735ee-33ef-4108-b461-16c5bba9832e/documents

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:
Soumission par voie électronique: Requise
Adresse de soumission: https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/742735ee-33ef-4108-b461-16c5bba9832e/general

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: français, néerlandais
Catalogue électronique: Non autorisée
La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) № 910/2014] est requis(e)
Date limite de réception des offres: 05/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Durée de validité des offres: 240 Jours
Conditions du marché:
Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non
Facturation électronique: Requise
La commande en ligne sera utilisée: non
Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:
Pas d'accord-cadre
Informations sur le système d'acquisition dynamique:
Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Conseil d'Etat
Description des délais d'introduction des procédures de recours: Art. 14 : Recours en annulation (60 jours à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas, Conseil d'état section du contentieux administratif, par pli recommandé) ; Art. 15 : demande en suspension (15 jours à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas, Conseil d'état section du contentieux administratif, par pli recommandé) ; Art. 16 : recours en dommages et intérêts (5 ans à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas, Juge Judiciaire, citation) ; Art. 17 : recours en déclaration d'absence d'effets (30 jours à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas, Juge judiciaire siégeant comme en référé, citation) ; Art. 22 : recours relatif à des sanctions de substitution (6 mois à dater de la publication, de la communication ou de la prise de connaissance de l'acte selon le cas, Juge judiciaire siégeant comme en référé, citation). Les délais de recours se trouvent à l'article 23 et les instances de recours se trouvent à l' article 24 de la loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux vois de recours en matière de marchés publics, de certains marchés de travaux, de fournitures et de services et de concessions.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Schaerbeek
Numéro d'enregistrement: 0207367687_636
Adresse postale: Colignonplein
Ville: Schaarbeek
Code postal: 1030
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: wrong.email@email.be

Téléphone: +32 22447678
Adresse internet: http://www.schaarbeek.be/
Profil de l'acheteur: https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=636&includeOrganisationChildren=true
Rôles de cette organisation:
Acheteur

8.1. ORG-0002

Nom officiel: SPF Stratégie et Appui
Numéro d'enregistrement: BE001
Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1
Ville: Brussel
Code postal: 1000
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Adresse électronique: revise@publicprocurement.be
Téléphone: +32 2 740 80 00
Adresse internet: https://bosa.belgium.be
Rôles de cette organisation:
TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Conseil d'Etat
Numéro d'enregistrement: 0931.814.266
Ville: Bruxelles
Code postal: 1040
Subdivision pays (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)
Pays: Belgique
Rôles de cette organisation:
Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: e2ad2e64-7c89-4ee3-838a-78908bdfd168 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 25/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 25/09/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais, français
Numéro de publication de l'avis: 665772-2026
Numéro de publication au JO S: 187/2026
Date de publication: 28/09/2026