

# **INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

## **CAHIER DES CHARGES N° 2022/POST/ECOM/01**

### **Procédure ouverte avec publicité européenne**

concernant

### **une étude concernant les aspects postaux de l'e-commerce**

Personne de contact : Özhan Zurel, conseiller

(02 226 87 25, ozhan.zurel@bipt.be)

# TABLE DES MATIÈRES

1.	Dispositions générales .....	4
1.1.	DÉROGATIONS .....	4
1.2.	OBJET ET NATURE DU MARCHÉ .....	4
1.3.	DURÉE DU MARCHÉ.....	4
1.4.	POUVOIR ADJUDICATEUR – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES .....	4
1.5.	DOCUMENT UNIQUE DE MARCHÉ EUROPÉEN (DUME) .....	4
1.6.	DROIT ET MODE D’INTRODUCTION DES OFFRES .....	5
1.7.	SERVICE DIRIGEANT – FONCTIONNAIRE DIRIGEANT .....	5
1.8.	DESCRIPTION DES FOURNITURES À LIVRER/SERVICES À PRESTER .....	5
1.9.	DOCUMENTS RÉGISSANT LE MARCHÉ .....	6
	Législation .....	6
	Documents du marché .....	6
1.10.	OFFRES .....	6
	Données à mentionner dans l’offre.....	6
	Durée de validité de l’offre .....	6
	Échantillons, documents et attestations à joindre à l’offre .....	7
1.11.	PRIX .....	7
1.12.	CLAUSES DE RÉEXAMEN DU MARCHÉ.....	7
	Événements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur.....	7
	Révision des prix .....	7
1.13.	RESPONSABILITÉ DE L’ATTRIBUTAIRE .....	8
1.14.	MOTIFS D’EXCLUSION DES SOUMISSIONNAIRES.....	8
1.15.	CRITÈRES DE SÉLECTION.....	8
	Premier critère .....	8
	Deuxième critère.....	9
1.16.	CRITÈRES D’ATTRIBUTION .....	9
	Liste des critères d’attribution.....	9
	Critère tarifaire (80 %) .....	9
	Critère qualitatif : études économiques de marché réalisées sur le marché postal européen (20 %).....	10
1.17.	ATTRIBUTION DU MARCHÉ.....	10
1.18.	CAUTIONNEMENT .....	10
1.19.	RÉCEPTION DES FOURNITURES LIVRÉES/SERVICES EXÉCUTÉS .....	10
1.20.	EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	11
1.21.	LIEUX OÙ LES PRESTATIONS DOIVENT ÊTRE EXÉCUTÉES ET FORMALITÉS.....	11
	Lieux où les prestations doivent être exécutées.....	11
	Évaluation des prestations exécutées .....	11
1.22.	FACTURATION ET PAIEMENT.....	12

1.23.	ENGAGEMENTS PARTICULIERS POUR L'ATTRIBUTAIRE .....	12
1.24.	LITIGES .....	13
1.25.	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....	13
1.26.	CLAUSE RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES.....	13
1.27.	EMPLOI DES LANGUES .....	15
2.	Formulaire d'offre.....	16
3.	Descriptif de la mission .....	21
3.1.	CONTEXTE.....	21
3.2.	OBJECTIF DE L'ÉTUDE.....	21
3.3.	CONDITIONS PRÉALABLES À L'ÉTUDE .....	22
3.4.	CONTENU DU RAPPORT DE PUBLICATION.....	23
3.5.	DÉLAIS D'EXÉCUTION .....	24
3.6.	ASSISTANCE.....	24
3.7.	CONFIDENTIALITÉ .....	24

# **1. Dispositions générales**

## **1.1. Dérogations**

En complément de l'article 18 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics, l'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve spécifique concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution du présent marché.

Par dérogation à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal précité du 14 janvier 2013, le pouvoir adjudicateur peut acquérir les droits de propriété intellectuelle nés, mis au point ou utilisés à l'occasion de l'exécution du marché.

## **1.2. Objet et nature du marché**

Le présent marché porte sur la réalisation d'une étude concernant les aspects postaux de l'e-commerce.

Le présent marché comporte un seul lot, n'autorise aucune variante et ne comprend pas d'options.

La procédure choisie est celle de la procédure ouverte avec publicité européenne, conformément à l'article 36 de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics.

Il s'agit d'un marché à prix forfaitaire global (arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques, art. 2).

## **1.3. Durée du marché**

Le marché prend cours le premier jour calendrier qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de la conclusion du marché et dure jusqu'au moment où le marché est complètement exécuté, conformément aux prescriptions techniques du présent marché telles que détaillées au point 3 (Descriptif de la mission).

## **1.4. Pouvoir adjudicateur – Informations complémentaires**

Le pouvoir adjudicateur est l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), représenté par Monsieur Bernardo Herman, Membre du Conseil, qui a été mandaté à cet effet par le Conseil.

Toutes les informations complémentaires relatives à la procédure peuvent être demandées à Özhan Zurel, conseiller, dont les coordonnées sont indiquées sur la page de garde du présent cahier des charges.

Les réponses aux questions de contenu d'un candidat prestataire de services donné seront fournies à tous les candidats. Les réponses aux éventuelles questions seront publiées sur le site Internet de l'IBPT à l'adresse suivante : <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/cahier-des-charges-e-commerce-questions-et-reponses>.

## **1.5. Document unique de marché européen (DUME)**

Lors du dépôt de son offre, le soumissionnaire produit le DUME selon le modèle joint en annexe du présent marché et qui peut également être téléchargé via le lien suivant : <https://uea.publicprocurement.be>.

En ce qui concerne la partie IV du DUME relative aux critères de sélection, le pouvoir adjudicateur décide de limiter les informations à compléter à la seule question de savoir si l'opérateur économique remplit les critères de sélection requis, conformément à la section « Indication globale pour tous les critères de sélection ». Cette seule section doit alors être complétée.

Le simple fait de déposer son offre constitue pour le soumissionnaire une déclaration implicite sur l'honneur attestant qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'exclusion visés aux articles 67 à 69 de la loi du 17 juin 2016, conformément à l'article 39 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

Le pouvoir adjudicateur vérifiera la réalité de cette déclaration implicite sur l'honneur dans le chef du soumissionnaire le mieux classé à l'issue de l'examen des critères d'attribution.

## **1.6. Droit et mode d'introduction des offres**

Chacun des soumissionnaires ne peut introduire qu'une seule offre pour le présent marché. Chaque participant à un groupement d'opérateurs économiques sans personnalité juridique est considéré comme un soumissionnaire. Chaque participant à un groupement sans personnalité juridique doit désigner la personne qui représentera le groupement à l'égard du pouvoir adjudicateur.

Le pouvoir adjudicateur impose l'utilisation de moyens électroniques sous peine de nullité de l'offre.

Il est renoncé, conformément à l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017, d'exiger une signature électronique qualifiée pour le dépôt d'une offre. Le pouvoir adjudicateur contrôle la signature électronique utilisée ainsi que sa qualité.

Les offres doivent être en possession du pouvoir adjudicateur au plus tard le 14 avril 2022 à 10h00.

La communication et l'échange d'informations entre le pouvoir adjudicateur et les opérateurs économiques, y compris la transmission et la réception électronique des offres, doivent, à tous les stades de la procédure de passation, être réalisés par des moyens de communications électroniques.

Les offres électroniques doivent être envoyées via le site Internet <https://eten.publicprocurement.be>, qui garantit le respect des conditions définies à l'article 14, §§ 6-7, de la loi du 17 juin 2016.

Le pouvoir adjudicateur attire l'attention des soumissionnaires sur le fait que l'envoi d'une offre par e-mail ne satisfait pas aux conditions définies à l'article 14, §§ 6-7, de la loi du 17 juin 2016.

En introduisant son offre par des moyens électroniques, le soumissionnaire accepte que les données qui découlent du fonctionnement du système de réception de son offre soient enregistrées.

Plus d'informations peuvent être obtenues sur le site <http://publicprocurement.be> ou via le numéro de téléphone du helpdesk du service e-procurement +32 (0)2 790 52 00.

### *Modification ou retrait d'une offre déjà introduite*

La modification ou le retrait d'une offre déjà introduite doit respecter les conditions de l'article 43 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

## **1.7. Service dirigeant – fonctionnaire dirigeant**

Le service dirigeant est le pouvoir adjudicateur. Seul le pouvoir adjudicateur est compétent pour la surveillance et le contrôle du marché.

Le fonctionnaire dirigeant (qui sera un fonctionnaire du pouvoir adjudicateur) sera désigné dans la notification d'attribution du marché. Les limites de sa compétence y seront indiquées.

## **1.8. Description des fournitures à livrer/services à prester**

Une description plus détaillée des fournitures à livrer/services à prester est donnée au point 3 du présent cahier des charges (Descriptif de la mission).

## **1.9. Documents régissant le marché**

### ***Législation***

- La loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ;
- La loi du 17 juin 2013 relative à la motivation, à l'information et aux voies de recours en matière de marchés publics et de certains marchés de travaux, de fournitures et de services ;
- L'arrêté royal du 18 avril 2017 relatif à la passation des marchés publics dans les secteurs classiques ;
- L'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics et des concessions de travaux publics ;
- Toutes les modifications aux lois et aux arrêtés précités, en vigueur au jour de la publication de l'avis de marché au Bulletin des Adjudications.

### ***Documents du marché***

- Le présent cahier des charges n° 2022/POST/ECOM/01 ainsi que ses annexes ;
- L'offre approuvée de l'attributaire et ses annexes éventuelles.

## **1.10. Offres**

### ***Données à mentionner dans l'offre***

Il est exigé du soumissionnaire d'utiliser le formulaire joint au point 2 (Formulaire d'offre).

À défaut d'utiliser ce formulaire, il supporte l'entière responsabilité de la parfaite concordance entre les documents qu'il a utilisés et le formulaire, conformément à l'article 77 de l'arrêté royal du 18 avril 2017.

L'offre et les annexes jointes au formulaire d'offre sont rédigées en français ou en néerlandais, au choix du soumissionnaire, ce choix conditionnant les relations officielles entre les parties.

Par le dépôt de son offre, le soumissionnaire renonce automatiquement à ses conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées dans l'une ou l'autre annexe à l'offre.

Le soumissionnaire indique clairement dans son offre quelle information est confidentielle et/ou se rapporte à des secrets techniques ou commerciaux et ne peut donc pas être divulguée par le pouvoir adjudicateur.

Le formulaire d'offre joint au cahier des charges est impérativement présenté en préambule de l'offre.

Tous les montants de l'offre doivent être exprimés en toutes lettres dans le formulaire d'offre. De plus, l'IBPT exige que ces mêmes montants soient également indiqués en chiffres.

En outre, l'IBPT demande que le pourcentage de TVA applicable et les montants calculés après l'application de celui-ci soient également inscrits dans le formulaire d'offre.

### ***Durée de validité de l'offre***

Les soumissionnaires restent liés par leur offre pendant un délai de 90 jours calendrier, à compter du jour qui suit celui de l'ouverture des offres.

### ***Échantillons, documents et attestations à joindre à l'offre***

Les soumissionnaires joignent à leur offre :

- Tous les documents demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution ;
- Les statuts ainsi que tout autre document utile prouvant le mandat du (des) signataire(s) ;
- Une attestation sur l'honneur dans laquelle ils déclarent être indépendants de toute personne physique ou morale soumise au contrôle de l'Institut, conformément à l'article 16 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

### **1.11. Prix**

Tous les prix mentionnés dans le formulaire d'offre doivent obligatoirement être libellés en euros.

Le présent marché est un marché à prix forfaitaire global.

L'attributaire est censé avoir inclus dans ses prix, unitaires ou forfaitaires, tous les frais possibles grevant les services demandés, ces prix étant également indiqués TVA comprise.

### **1.12. Clauses de réexamen du marché**

Une modification du marché pourra être apportée sans nouvelle procédure de passation de marché dans les cas suivants.

#### ***Événements imprévisibles dans le chef du pouvoir adjudicateur***

Le pouvoir adjudicateur peut apporter, sans nouvelle procédure de passation, une modification au présent marché, sans en modifier la nature globale, lorsque surviennent des événements imprévisibles dans son chef au moment de la rédaction du présent cahier des charges.

#### ***Révision des prix***

Pour le présent marché, une révision des prix peut seulement être appliquée pour les fluctuations des salaires et des charges sociales des collaborateurs du prestataire de services.

Cette révision des prix est applicable tant en moins qu'en plus et peut être appliquée à l'initiative du pouvoir adjudicateur et de l'attributaire.

En cas de demande de révision des prix, cette dernière ne sera déclarée recevable que si les justificatifs du comité paritaire compétent du prestataire de services ont été joints à la demande de révision des prix.

Il ne peut être appliqué qu'une révision des prix par an lors de chaque anniversaire de la conclusion du marché.

Pour le calcul de la révision des prix, la formule suivante est d'application :

$$P = \frac{Po \times [(s \times 0,80) + (S \times F)]}{S}$$

Les lettres minuscules se rapportent aux données valables à la date d'application de la révision des prix.

Les lettres majuscules se rapportent aux données valables 10 jours avant l'ouverture des offres.

P = prix révisé ;

Po = prix de l'offre ;

S et s = coûts salariaux (charges sociales incluses), où S représente les coûts au moment de l'attribution et s les coûts au moment de la révision ;

F = partie non révisable comprenant les frais fixes et les bénéfices, étant fixée à 0,20.

La révision des prix ne peut être appliquée que si l'augmentation ou la diminution du prix à exécuter à la suite de la demande ou si la demande de révision des prix atteint au moins 3 % par rapport au prix mentionné dans l'offre (pour la première révision des prix) ou par rapport au dernier prix révisé accepté ou imposé (à partir de la deuxième révision des prix).

### **1.13. Responsabilité de l'attributaire**

L'attributaire s'engage à prester les services couverts par le présent cahier des charges avec la plus grande diligence et en conformité avec le plus haut degré de professionnalisme.

L'attributaire assume la pleine responsabilité des erreurs et manquements survenus dans les services fournis quant à ce standard de qualité professionnelle, en particulier dans les pièces déposées par lui en exécution du marché. Sont notamment visées les analyses qu'il réalise et les conclusions qu'il tire sur la base de ses analyses.

Par ailleurs, l'attributaire garantit le pouvoir adjudicateur des dommages et intérêts dont celui-ci est redevable à des tiers du fait du retard dans l'exécution des services ou de la défaillance de l'attributaire.

### **1.14. Motifs d'exclusion des soumissionnaires**

Les articles 67 à 70 de la loi du 17 juin 2016 seront strictement appliqués à tous les soumissionnaires. Sera donc exclu tout soumissionnaire se trouvant dans une des causes d'exclusion obligatoire ou facultative légalement prévue.

### **1.15. Critères de sélection**

#### *Premier critère*

Le soumissionnaire doit disposer d'un nombre suffisant de collaborateurs disposant de la compétence nécessaire pour pouvoir exécuter correctement le marché.

Le soumissionnaire joint donc à son offre une liste des collaborateurs qui seront impliqués dans la réalisation du marché. Dans ce document, le soumissionnaire mentionne les diplômes obtenus par ces collaborateurs, ainsi que leurs qualifications professionnelles et leur expérience.

Le soumissionnaire pour l'étude

- doit disposer d'au moins deux experts titulaires d'un diplôme universitaire de type long d'économiste, pour autant que les études aient duré au moins quatre ans.
- doit disposer d'au moins un expert titulaire d'un diplôme universitaire de type long de juriste, pour autant que les études aient duré au moins quatre ans.
- doit disposer d'au moins un expert spécialisé dans le domaine des études économiques sur le marché postal européen : au moins un expert doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine des études économiques de marché sur le marché postal européen.
- doit disposer d'au moins un expert spécialisé dans le domaine des études économiques sur le marché de l'e-commerce européen : au moins un expert doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine des études économiques de marché sur le marché européen de l'e-commerce.
- doit disposer d'au moins un expert spécialisé dans le domaine juridique : au moins un de ces experts doit pouvoir démontrer une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans.

## **Deuxième critère**

Le soumissionnaire pour l'étude

- doit disposer d'au moins une référence pour des services exécutés au cours des dix dernières années dans le domaine des études économiques de marché sur le marché postal.

- doit disposer d'au moins une référence pour des services exécutés au cours des dix dernières années dans le domaine des études économiques de marché sur le marché de l'e-commerce.

Le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations pertinentes effectuées au cours des 10 dernières années, avec mention du montant, de la date et des destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

Le soumissionnaire déclarera en outre qu'il n'a pas fourni de services similaires pour le compte d'un opérateur postal régulé par l'IBPT au cours de l'année précédente.

## **1.16. Critères d'attribution**

### **Liste des critères d'attribution**

Les critères d'attribution suivants ont été choisis pour le présent marché :

1. Critère tarifaire : prix total du marché (80 %)

2. Critère qualitatif : études économiques de marché réalisées sur le marché postal européen (20 %)

L'évaluation de ces critères d'attribution se fait comme précisé ci-dessous.

### **Critère tarifaire (80 %)**

Le critère tarifaire sera évalué sur la base du prix forfaitaire global pour la réalisation du marché (prix A) et du prix par jour-homme pour une éventuelle mission d'assistance une fois le marché réalisé (prix B) (voir chapitre 3 « Descriptif de la mission »).

Le soumissionnaire doit compléter le formulaire d'offre avec le prix demandé pour chacune des parties mentionnées dans les prescriptions techniques.

Le soumissionnaire qui remet le prix forfaitaire global le plus bas obtient 80 points. Le nombre de points obtenus par les autres soumissionnaires est calculé sur la base de la formule suivante :

$$\text{Points} = 80 - (80 \times \frac{P_x - P_l}{P_l})$$

où :

- P est le prix qui correspond à la somme du prix forfaitaire global de l'offre pour la réalisation du marché (prix A) et d'un prix pour la demande d'assistance pour une durée de 20 jours (prix B multiplié par 20) ;

- P<sub>x</sub> représente le prix du soumissionnaire étudié ;

- P<sub>l</sub> représente le prix attribué au soumissionnaire ayant le prix le plus bas.

Lorsque le nombre de points est négatif, le soumissionnaire ne reçoit pas de points.

### **Critère qualitatif : études économiques de marché réalisées sur le marché postal européen (20 %)**

Les critères de sélection visent expressément l'expérience en termes d'études économiques de marché sur le marché européen de la poste et de l'e-commerce. Si un soumissionnaire peut démontrer une expérience pertinente dans le domaine des études économiques de marché sur le marché européen de la poste et de l'e-commerce, il se verra attribuer des points supplémentaires. Cette expérience pertinente doit être démontrée sur la base d'études publiées.

Le soumissionnaire comptant le plus grand nombre de réalisations en la matière reçoit 20 points. Le nombre de points obtenus par les autres soumissionnaires est calculé sur la base de la formule suivante :

$$\text{Points} = 20 - (20 \times \frac{N_1 - N_x}{N_1})$$

où :

- N représente le nombre de réalisations en termes d'expérience pertinente en matière d'études économiques de marché sur le marché européen de la poste et de l'e-commerce au cours des dix dernières années ;
- N<sub>x</sub> représente le nombre de réalisations du soumissionnaire étudié en termes d'expérience pertinente dans le domaine des études économiques de marché sur le marché européen de la poste et de l'e-commerce au cours des dix dernières années ;
- N<sub>1</sub> représente le nombre de réalisations du soumissionnaire avec le plus de réalisations en termes d'expérience pertinente dans le domaine des études économiques de marché sur le marché européen de la poste et de l'e-commerce au cours des dix dernières années.

Un maximum de 5 réalisations sera pris en compte. Lorsque le nombre de points est négatif, le soumissionnaire ne reçoit pas de points.

Dans son offre, le soumissionnaire doit à cet effet détailler son expérience en énumérant les références (date, adjudicateur et description de la mission, éventuellement certificats de bonne exécution) de marchés similaires publiés qu'il a exécutés. À cet effet, le soumissionnaire joint à son offre une liste reprenant les principales réalisations, en mentionnant le montant, la date et les destinataires publics ou privés concernés. Les services sont prouvés par des attestations émises ou contresignées par l'autorité compétente ou, dans le cas de services destinés à un acheteur privé, par une attestation de l'acheteur ou, à défaut, par une simple déclaration du prestataire de services.

### **1.17. Attribution du marché**

Après avoir vérifié la régularité des offres et confronté les offres aux critères de sélection et d'attribution décrits dans le présent cahier des charges, le pouvoir adjudicateur attribuera le marché à l'offre économiquement la plus avantageuse, après application des mécanismes de négociations si la procédure choisie le permet et s'il y échet.

### **1.18. Cautionnement**

Les articles 25 à 33 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 établissant les règles générales d'exécution des marchés publics sont d'application stricte en ce qui concerne le cautionnement du présent marché.

### **1.19. Réception des fournitures livrées/services exécutés**

Les services seront suivis de près pendant leur exécution par un représentant du pouvoir adjudicateur. L'identité de ce délégué sera communiquée à l'attributaire au moment où débutera l'exécution de la mission.

Un procès-verbal de clôture du marché sera dressé lorsque toutes les fournitures et tous les services requis dans le présent cahier des charges auront été complétés.

La facturation finale ne pourra jamais intervenir avant la notification par le pouvoir adjudicateur de ce procès-verbal de clôture.

## **1.20. Exécution des prestations**

Les prestations seront exécutées conformément au planning indiqué dans la partie technique du cahier des charges à compter de la date qui suit le jour où l'attributaire a reçu la notification de l'attribution du marché jusqu'à ce que l'IBPT estime que l'exécution du marché est complète.

Le soumissionnaire s'engage, jusqu'à la complète exécution du marché, à respecter les 8 conventions de base de l'OIT, en particulier :

1. L'interdiction du travail forcé (conventions n° 29 concernant le travail forcé ou obligatoire, 1930, et n° 105 sur l'abolition du travail forcé, 1957) ;
2. Le droit à la liberté syndicale (convention n° 87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948) ;
3. Le droit d'organisation et de négociation collective (convention n° 98 sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949) ;
4. L'interdiction de toute discrimination en matière de travail et de rémunération (conventions n° 100 sur l'égalité de rémunération, 1951, et n° 111 concernant la discrimination (emploi et profession), 1958) ;
5. L'âge minimum fixé pour le travail des enfants (convention n° 138 sur l'âge minimum, 1973), ainsi que l'interdiction des pires formes du travail des enfants (convention n° 182 sur les pires formes du travail des enfants, 1999).

En vertu de l'article 44, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, le non-respect de cet engagement sera considéré comme une non-exécution du marché suivant les prescriptions fixées dans les documents du marché, ce qui donnera lieu à la mise en demeure de l'attributaire, et pourra, en vertu de l'article 47, § 2, 1<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 14 janvier 2013, donner lieu à l'application des mesures d'office, en particulier à la résiliation unilatérale du marché.

Pour le surplus, l'arrêté royal du 14 janvier 2013 est d'application stricte.

## **1.21. Lieux où les prestations doivent être exécutées et formalités**

### *Lieux où les prestations doivent être exécutées*

Les prestations seront exécutées à l'adresse suivante :

- dans les bureaux de l'attributaire ;
- sur site, lorsque cela s'avère nécessaire dans le cadre d'entretiens individuels ou de réunions en déplacement ;
- dans les bureaux de l'IBPT - Bâtiment Ellipse C, Boulevard Roi Albert II 35 boîte 1 à 1030 Bruxelles.

### *Évaluation des prestations exécutées*

Si, pendant l'exécution des prestations, des anomalies sont constatées, ceci sera immédiatement notifié à l'attributaire par un message e-mail ou tout autre moyen de communication.

L'attributaire est tenu de recommencer les prestations exécutées de manière non conforme sans que cela puisse être considéré comme une modification du marché.

## **1.22. Facturation et paiement**

L'attributaire peut préparer une facture d'acompte après l'achèvement des livrables des phases 3 et 5 (voir section 3.5 ci-dessous). Après exécution de l'ensemble du marché et réception du procès-verbal de clôture, l'attributaire envoie sa facture finale à l'adresse suivante :

IBPT  
À l'attention de M. Bernardo Herman  
Bâtiment Ellipse C  
Boulevard du Roi Albert II, 35 bte 1  
1030 Bruxelles

Dans le cadre d'une éventuelle demande d'assistance (prix B), le soumissionnaire peut établir des factures après confirmation de l'IBPT que l'assistance en question a été fournie. L'attributaire envoie les factures à l'adresse indiquée ci-dessus.

Seules les prestations exécutées de manière correcte pourront être facturées.

Le pouvoir adjudicateur dispose d'un délai de vérification de trente jours à compter de la date de la fin des services, constatée conformément aux modalités fixées dans les documents du marché, pour procéder aux formalités de réception technique et en notifier le résultat à l'attributaire.

Le paiement du montant dû à l'attributaire doit intervenir dans le délai de paiement de trente jours à compter de l'échéance du délai de vérification ou à compter du lendemain du dernier jour du délai de vérification si ce délai est inférieur à 30 jours. Lorsque les documents du marché ne prévoient pas une déclaration de créance séparée, la facture vaut déclaration de créance.

Les factures doivent être libellées en euros.

## **1.23. Engagements particuliers pour l'attributaire**

Tous les résultats et rapports établis par l'attributaire lors de l'exécution de ce marché sont la propriété du pouvoir adjudicateur et ne peuvent être publiés ou communiqués à des tiers qu'avec l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur.

L'attributaire et ses collaborateurs sont liés par un devoir de réserve concernant les informations dont ils ont connaissance lors de l'exécution de ce marché. Ces informations ne peuvent en aucun cas être communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite du pouvoir adjudicateur. L'attributaire peut toutefois faire mention de ce marché en tant que référence.

L'attributaire s'engage à faire exécuter le marché par les personnes indiquées dans l'offre, sauf cas de force majeure. Les personnes mentionnées ou leurs remplaçants sont tous censés participer effectivement à la réalisation de la mission. Les remplaçants doivent être reconnus par le pouvoir adjudicateur.

L'attributaire s'engage à ne pas remplacer les membres de l'équipe d'analyse proposée durant l'exécution du marché, sauf en cas de force majeure (maladie, démission et autres), auquel cas les membres seraient remplacés, avec l'accord des responsables du projet de l'IBPT, par des personnes disposant de la même expérience et de la même connaissance de la matière, ce qui ne peut cependant pas entraîner la prolongation de la durée du marché ni faire augmenter le temps de réponse de l'attributaire.

## **1.24. Litiges**

Le présent marché est régi par le droit belge.

Tous les litiges relatifs à l'exécution du présent marché sont exclusivement tranchés par les tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles. La langue véhiculaire est le français ou le néerlandais.

Le pouvoir adjudicateur n'est en aucun cas responsable des dommages causés à des personnes ou à des biens qui sont la conséquence directe ou indirecte des activités nécessaires à l'exécution du présent marché. L'attributaire garantit le pouvoir adjudicateur contre toute action en dommages et intérêts par des tiers à cet égard.

## **1.25. Droits de propriété intellectuelle**

Toute indemnité pour la cession ou la concession de droits de propriété intellectuelle sur les résultats du marché que le soumissionnaire a l'intention de demander doit être incluse dans le prix de l'offre. L'utilisation des résultats du marché ne peut donner lieu à des paiements périodiques.

Dans l'offre, le soumissionnaire doit indiquer sur quels produits et/ou méthodes les droits intellectuels reposent, et si de tels droits peuvent justifier des restrictions d'utilisation des résultats du marché (notamment les documents produits et la méthodologie enseignée).

Sauf disposition contraire dans le cahier des charges, les articles 19 à 23 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 précité sont d'application stricte. Dans ce cas, une licence d'exploitation est accordée gratuitement à l'adjudicateur pour toute la durée des droits intellectuels concernés et pour le monde entier. Les modes d'exploitation visés à l'article 19, § 1<sup>er</sup>, alinéa 5, comprennent tous les modes d'exploitation existants, y compris, mais sans s'y limiter, le droit de reproduction (en un nombre illimité d'exemplaires, sur n'importe quel support), de traduction (dans toutes les langues), d'adaptation, de modification, d'utilisation (secondaire et dérivée), de distribution, de prêt, de location et de communication au public par tout moyen de communication, y compris la communication par câble, satellite, ondes radio, Internet et réseaux informatiques, en tout ou en partie, sous quelque forme et à quelque fin que ce soit.

## **1.26. Clause relative à la protection des données**

Les termes « données à caractère personnel », « traitement », « responsable du traitement » et « sous-traitant », ainsi que tous les autres termes dans la présente clause qui sont définis dans l'article 4 du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données) ont la signification mentionnée dans ce règlement.

Tant le pouvoir adjudicateur que l'attributaire du présent marché se conformeront à tout moment à toutes les lois en vigueur relatives à la protection des données y compris, sans limitation, le règlement général sur la protection des données.

Lorsque l'attributaire assure le traitement des données à caractère personnel pour le compte du pouvoir adjudicateur dans le cadre du présent marché, l'attributaire se conformera à ses obligations en vertu de la présente clause. Dans le cas d'un tel traitement, le pouvoir adjudicateur sera qualifié de responsable du traitement et l'attributaire sera qualifié de sous-traitant, au sens du règlement général sur la protection des données.

Le pouvoir adjudicateur déterminera la nature et les fins auxquelles ainsi que la manière dont les données à caractère personnel seront traitées par l'attributaire, ainsi que le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées.

Concernant le traitement des données à caractère personnel dans le contexte du présent marché, l'attributaire accepte ce qui suit :

- a) L'attributaire traitera uniquement les données à caractère personnel comme permis par le présent marché et seulement conformément aux instructions écrites du pouvoir adjudicateur.

Si l'attributaire est requis de traiter les données à caractère personnel en vertu de la législation applicable relative à la protection des données, il informera le pouvoir adjudicateur de telles exigences légales avant le traitement, sauf si la législation applicable relative à la protection des données interdit une telle fourniture d'informations pour un motif d'intérêt public important.

- b) L'attributaire limitera l'accès à et l'utilisation des données à caractère personnel au personnel nécessaire pour se conformer à ses obligations en vertu du présent marché, de la législation applicable, ou suivant d'autres directives formulées par le pouvoir adjudicateur. L'attributaire veillera à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel respectent des obligations de confidentialité tout aussi contraignantes que celles énoncées à l'article 1.23 du présent cahier des charges.
- c) L'attributaire adoptera, mettra en œuvre et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées concernant les risques inhérents au traitement et à la nature des données à caractère personnel, et ce, afin d'éviter la destruction fortuite ou illicite, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès aux données à caractère personnel.
- d) L'attributaire ne transférera aucune donnée à caractère personnel à un pays tiers hors de l'Espace économique européen ou à une organisation internationale, sauf si cela est permis par la législation applicable relative à la protection des données, et, dans tous les cas :
  - i) il obtiendra l'autorisation préalable du pouvoir adjudicateur avant d'entreprendre un tel transfert ;
  - ii) il se conformera à tout moment aux instructions du pouvoir adjudicateur concernant un tel transfert ; et
  - iii) il instaurera toutes les garanties légales requises par le pouvoir adjudicateur.
- e) L'attributaire ne recourra à aucun autre sous-traitant sans l'autorisation écrite préalable du pouvoir adjudicateur. Si l'attributaire recourt à un autre sous-traitant pour des activités de traitement spécifiques pour le compte du pouvoir adjudicateur, l'attributaire veillera à ce que le sous-traitant se conforme aux obligations reprises dans la présente clause. L'attributaire restera responsable envers le pouvoir adjudicateur du respect de ces obligations par le sous-traitant.
- f) L'attributaire avertira le pouvoir adjudicateur par écrit, sauf dans la mesure interdite par le droit applicable, le plus tôt possible après être au courant de toute violation du présent article ou de toute législation applicable relative à la protection des données, dans tous les cas dans un délai maximal de vingt-quatre (24) heures après la survenance d'un tel événement.

L'attributaire prendra toutes les mesures nécessaires pour l'étudier et empêcher sa récurrence.

Le pouvoir adjudicateur déterminera, à sa seule discrétion (conformément à la législation applicable relative à la protection des données), si et à quel moment il faut notifier les personnes concernées ou les autorités de protection des données concernant une violation.

Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur peut suspendre immédiatement, sans préjudice de ses autres droits et recours, le transfert de toute donnée à caractère personnel vers l'attributaire et exiger de l'attributaire de renvoyer immédiatement toutes les données à caractère personnel au pouvoir adjudicateur.

- g) Dans le cas où l'attributaire ne respecte pas ses obligations imposées par la présente clause ou toute législation applicable relative à la protection des données, l'attributaire sera responsable envers le pouvoir adjudicateur (et préservera le pouvoir adjudicateur) de tous les coûts, dépenses et dommages résultant d'une telle violation.
- h) L'attributaire avertira le pouvoir adjudicateur le plus rapidement possible de :
- i) toute demande contraignante de divulgation des données à caractère personnel émanant d'une autorité de protection des données, sauf en cas d'interdiction par la législation ; ou
  - ii) toute demande reçue directement d'une personne concernée concernant le traitement des données à caractère personnel, sans répondre à cette demande (sauf en cas d'autorisation écrite de le faire de la part du pouvoir adjudicateur).
- i) L'attributaire mettra à la disposition du pouvoir adjudicateur toutes les informations et fournira toute l'assistance nécessaires, dans les contextes suivants :
- i) permettre au pouvoir adjudicateur de se conformer à la législation applicable relative à la protection des données (y compris permettre au pouvoir adjudicateur de démontrer cette conformité).

Ceci inclut d'aider le pouvoir adjudicateur sans limitation :

- en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour l'exécution de l'obligation du pouvoir adjudicateur de répondre aux demandes des personnes concernées cherchant à exercer leurs droits en vertu de la législation applicable relative à la protection des données ;
  - dans son évaluation et mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité approprié face aux risques que représentent le traitement et la nature des données à caractère personnel, comme requis en vertu de la législation applicable en matière de protection des données ;
- ii) en assistant le pouvoir adjudicateur dans la réalisation de toute évaluation d'impact de la protection des données et/ou toute autre analyse de protection des données similaire ;
  - iii) audits, y compris des inspections effectuées par le pouvoir adjudicateur (ou par un tiers mandaté par le pouvoir adjudicateur) pour contrôler la conformité de l'attributaire avec ses obligations en vertu de la présente clause et de la législation applicable en matière de protection des données.

À l'expiration ou à la résiliation du présent marché, l'attributaire, à la discrétion du pouvoir adjudicateur, supprimera ou renverra immédiatement au pouvoir adjudicateur toutes les données à caractère personnel reçues dans le cadre du présent marché, et supprimera toutes les copies existantes de ces données à caractère personnel à ses propres frais, sauf si la législation applicable requiert la conservation de telles données à caractère personnel.

## **1.27. Emploi des langues**

La langue de travail lors des contacts et des réunions entre l'IBPT et l'attributaire pourra être le français, le néerlandais ou l'anglais.

Les livrables pourront être fournis en français, en néerlandais ou en anglais.

## 2. Formulaire d'offre

Cahier des charges n°2022/POST/ECOM/01

### La firme

(dénomination complète)
-------------------------

dont l'adresse est :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

immatriculée à la Banque Carrefour des  
Entreprises sous le numéro

--

et pour laquelle **Monsieur/Madame (\*)**

(nom)
(fonction)

**domicilié(e)** à l'adresse :

(rue)
(code postal et commune)
(pays)

**intervient et signe ci-dessous en qualité de soumissionnaire ou de mandataire, s'engage, conformément aux conditions et dispositions du présent cahier des charges, à l'exécution de la mission décrite ci-dessus qui constitue le LOT UNIQUE du présent document, selon le ou les prix suivants :**

**Prix A : Prix forfaitaire global**

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

**Prix B : prix unitaire par jour-homme pour l'assistance après l'exécution du marché**

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Pour lequel il y a lieu d'appliquer le taux de TVA de :

[en lettres et en chiffres]

la TVA s'élevant donc à un montant de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

ce qui donne un prix forfaitaire global, TVA comprise, de :

[en lettres et en chiffres en EUROS]

Il est clairement indiqué dans l'offre quelles informations sont confidentielles et/ou se rapportent à des secrets techniques ou commerciaux.

L'organisme de paiement du pouvoir adjudicateur paiera les sommes dues par virement ou versement.

sur le **numéro de compte** :

**IBAN**

**BIC**


Pour l'interprétation du marché, la langue

française/néerlandais  
e (\*)

est choisie.

Toute correspondance concernant l'exécution du marché doit être envoyée à l'adresse suivante :

	(rue)
	(code postal et commune)
	(n° de ☎ et fax)
	(e-mail)

**Fait à**

en date du :

**Le soumissionnaire ou le mandataire :**

	(nom)
	(fonction)
	(signature)

APPROUVÉ,

(identité et titre de la personne habilitée à approuver l'offre)

**DOCUMENTS À JOINDRE OBLIGATOIREMENT À L'OFFRE :**

**Tous les documents et renseignements demandés dans le cadre des critères de sélection et des critères d'attribution**

N'oubliez pas de prévoir une numérotation continue de toutes les pages de votre offre, de votre inventaire et des annexes.

## 3. Descriptif de la mission

### 3.1. Contexte

#### *Base légale*

En tant que régulateur du marché postal, conformément aux articles 13 et suivants de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, l'IBPT souhaite réaliser une étude sur les aspects postaux de l'e-commerce.

#### *Rétroactes*

Afin d'obtenir un aperçu clair de l'état de l'e-commerce en Belgique, l'IBPT a publié en 2017 une étude de KPMG identifiant les obstacles au développement de l'e-commerce du point de vue postal.<sup>1</sup> Début 2018, l'IBPT a ensuite rédigé et publié un avis concernant l'e-commerce basé sur cette étude.<sup>2</sup> L'avis analysait chacune des 7 recommandations de l'étude et se concluait par 10 points d'action de l'IBPT, qui ont entre-temps été réalisés en grande partie.

#### *Description de l'étude actuelle*

Compte tenu de l'environnement dynamique dans lequel évolue l'e-commerce et du rôle important que joue le marché postal dans ce domaine, l'IBPT souhaite lancer, avec l'aide d'un consultant, une nouvelle étude sur l'e-commerce dans le contexte du marché postal belge. Cette nouvelle étude devrait, d'une part, donner un nouvel aperçu de l'état de l'e-commerce, y compris des éventuels obstacles à son développement, et, d'autre part, mettre en lumière certains aspects nouveaux.

### 3.2. Objectif de l'étude

L'étude doit répondre aux questions<sup>3</sup> suivantes :

- 1) Quels sont les principaux opérateurs postaux actifs (classiques ou alternatifs) offrant des services postaux sur le marché belge de l'e-commerce ?
- 2) Quels sont les modèles commerciaux actifs (classiques ou alternatifs) utilisés pour fournir des services postaux sur le marché belge de l'e-commerce ?
- 3) De quelle manière les ARN (benchmark avec 5 ARN européennes)<sup>4</sup> gèrent-elles l'introduction de modèles commerciaux alternatifs disruptifs ?
- 4) Quelles sont les caractéristiques du marché belge de l'e-commerce ?
- 5) Quelles sont les tailles (en chiffre d'affaires et en volume) des quatre principaux segments (B2B, B2C, C2B et C2C) du marché belge de l'e-commerce ? Les caractéristiques postales à prendre en compte sont les suivantes<sup>5</sup> :
  - a. Type de service (service standard vs service express)
  - b. Destination (nationale vs outbound)
  - c. Origine (nationale vs inbound)
  - d. Option de livraison (à l'adresse professionnelle (B2B ou C2B), à l'adresse privée (B2C, C2C), point de retrait (avec personnel ou casier)...) )
  - e. Concentration du marché

---

<sup>1</sup> <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/communication-du-conseil-de-libpt-du-18-mai-2017-concernant-les-resultats-de-letude-relative-au-marche-belge-de-la-livraison-de-colis-dans-le-cadre-dactivites-d-e-commerce>

<sup>2</sup> <https://www.ibpt.be/operateurs/publication/avis-du-12-janvier-2018-concernant-les-recommandations-de-letude-e-commerce-de-kpmg>

<sup>3</sup> Les questions sont disposées de manière aléatoire et non en fonction de leur importance.

<sup>4</sup> Les exemples sont l'Italie et l'Espagne, les autres pays sont à déterminer en concertation avec l'IBPT.

<sup>5</sup> Liste non exhaustive.

- f. Tarifs
- 6) Pour chacun des quatre principaux segments (B2B, B2C, C2B et C2C), comment le marché belge de l'e-commerce se compare-t-il au marché de l'e-commerce d'une sélection de cinq États membres ?<sup>6</sup>
  - 7) Quels sont les obstacles et les problématiques de marché possibles dans le cadre de la poursuite du développement de conditions de concurrence équitables pour l'e-commerce belge ? Quels sont les effets sociaux et sociétaux externes (positifs et négatifs) d'une poursuite du développement de l'e-commerce belge ?<sup>7</sup>
  - 8) Comment pouvons-nous accroître la durabilité environnementale de l'e-commerce en Belgique ?
  - 9) Quelles évolutions, soutenues par des innovations, les parties prenantes doivent-elles anticiper ?
  - 10) Quelles recommandations sont nécessaires selon le consultant pour
    - a. éliminer les obstacles éventuels<sup>8</sup> au développement de l'e-commerce en Belgique ?
    - b. augmenter la durabilité de l'e-commerce en Belgique ?

### 3.3. Conditions préalables à l'étude

L'étude doit tenir compte des conditions préalables suivantes :

- a. La réglementation postale couvre plusieurs niveaux (international, européen, national). L'étude doit tenir suffisamment compte de ces réglementations.
- b. L'e-commerce n'est pas un marché biface classique (avec un acheteur et un vendeur), mais un écosystème complexe avec de nombreux acteurs (acheteur, vendeur, opérateur postal, régulateur...). L'étude doit prendre en compte tous les acteurs du marché et les relations entre ces derniers.
- c. L'e-commerce touche de nombreux domaines au niveau de la politique et des compétences, tant horizontalement (services postaux, douanes, environnement...) que verticalement (politique fédérale, régionale et locale). L'étude doit en tenir compte.
- d. Conformément aux dispositions légales, les biens de l'e-commerce sont envoyés tant par colis que par lettre (recommandée). L'étude doit en tenir compte.
- e. Pour la question 5 (concernant les segments de marché), deux ARN européennes ayant une expérience dans ce domaine, d'une part, et les principaux opérateurs postaux belges, d'autre part, doivent être consultés afin d'optimiser la collecte des statistiques.
- f. Les caractéristiques du paysage commercial belge (paysage des PME...) doivent être dûment prises en compte dans l'étude.
- g. L'étude doit accorder l'attention nécessaire à l'intégration verticale descendante (plateformes de fulfillment qui offrent également des services postaux) et ascendante (opérateurs postaux qui offrent également des services de fulfillment).
- h. Pour la question 8 (sur la durabilité), le consultant doit mener une consultation publique des parties prenantes.
- i. L'équipe qui effectue le travail sur le terrain doit être assistée en tout temps par des experts, comme prévu dans le premier critère qui renvoie aux capacités techniques du soumissionnaire (voir également le point 1.15 du présent document).
- j. Tous les éléments de l'étude, y compris les choix de sélection, les (listes de) questions, les réponses aux consultations ainsi que d'autres ressources qui s'avèreraient nécessaires au bon déroulement de l'étude, sont établis par le candidat-soumissionnaire et soumis au préalable à l'approbation de l'IBPT.

---

<sup>6</sup> À déterminer en concertation avec l'IBPT.

<sup>7</sup> Les obstacles (voir par exemple l'étude de KPMG de 2017) et les problématiques de marché actuelles (level-playing field social, efforts pour plus de durabilité, zones locales à basses émissions...) peuvent être entre autres de nature économique, technique, sociale, technologique ou réglementaire (réglementation postale ou autre).

<sup>8</sup> Les obstacles peuvent, par exemple, être économiques, techniques, sociaux, technologiques ou réglementaires (réglementation postale ou autre).

- k. L'IBPT est garant de la qualité de l'étude et doit être informé régulièrement des développements.
- l. Les données brutes (y compris les questionnaires, les copies des notes avec les réponses et les conclusions des consultations...) sont mises à la disposition de l'IBPT pour un usage interne.

### 3.4. Contenu du rapport de publication

Les résultats de l'étude doivent être repris dans un rapport de publication de qualité.

- a. Ce rapport de publication reprend de manière claire et intelligible les résultats de l'étude, de manière à répondre de manière claire et univoque aux questions reprises au point « Objectif de l'étude ».
- b. Le rapport de publication est mis à disposition en anglais, français ou néerlandais.
- c. Un brouillon du rapport de publication est transmis au plus tard le 15 octobre 2022 à l'IBPT pour des remarques et commentaires éventuels. La version finale du rapport de publication est mise à disposition au plus tard le 30 novembre 2022.
- d. Le rapport de publication se compose au moins des parties suivantes (pas nécessairement dans cet ordre) :

Partie	Table des matières
<b>1</b>	Synthèse
<b>2</b>	Introduction
<b>3</b>	Aperçu des principaux opérateurs postaux actifs
<b>4</b>	Aperçu des segments du marché de l'e-commerce
<b>5</b>	Obstacles au développement de l'e-commerce
<b>6</b>	La durabilité de la « last mile delivery »
<b>7</b>	Innovations et développements sur le marché de l'e-commerce
<b>8</b>	Recommandations

- e. L'ensemble du rapport de publication ne doit pas dépasser 60 pages, hors annexes. Le soumissionnaire désigné veille à une bonne lisibilité en annexant notamment du contenu non crucial (comme les questionnaires, les notes de/pour les consultations, etc.).
- g. Le rapport de publication propose des recommandations sur la manière d'éliminer tout obstacle au développement de l'e-commerce en Belgique.

### 3.5. Délais d'exécution

Un calendrier détaillant les principales phases de la procédure se présente comme suit :

Phase	Table des matières	Livrables	Date (limite) d'exécution
0	Réunion de lancement		X +15 jours
1	Lancement de la consultation publique des parties prenantes en matière de durabilité		15/05/2022
2	Consultation des opérateurs postaux concernant les segments de marché et de 2 ARN pour une approche optimale		31/05/2022
3	Chapitre durabilité environnementale de l'e-commerce et présentation externe des conclusions	25 %	30/06/2022
4	Compilation des données statistiques concernant les segments de marché		15/09/2022
5	Présentation interne de l'étude au Conseil de l'IBPT	25 %	15/10/2022
6	Réception du brouillon du rapport de publication		15/10/2022
7	Réception et présentation externe du rapport final de publication	50 %	30/11/2022

X = la date à laquelle l'attribution du marché a été communiquée au soumissionnaire

Outre une réunion de lancement, des réunions de travail seront organisées au moins une fois par mois afin de permettre à l'IBPT de suivre l'état d'avancement du projet. Le cas échéant, les intervalles peuvent être inférieurs à un mois. Pour des raisons de commodité, certaines réunions peuvent également être organisées par voie électronique. Les mesures sanitaires en vigueur doivent toujours être respectées.

### 3.6. Assistance

Une assistance est fournie concernant les problèmes et les sujets traités dans le présent cahier des charges par les collaborateurs du projet sur simple demande téléphonique pendant l'exécution du marché via une audioconférence ou, si nécessaire, sur place et dans les 48 heures (en dehors des week-ends et des jours fériés).

Pendant l'exécution du marché, l'assistance visée est comprise dans le prix forfaitaire global pour la réalisation du marché et est expressément garantie à ces conditions.

### 3.7. Confidentialité

L'attributaire aura accès, à condition d'en respecter strictement la confidentialité, à toutes les informations utiles à la disposition de l'IBPT dans le cadre de ce dossier.

Conformément aux articles 17 et 38 de la loi-statut du 17 janvier 2003 et aux articles 18 à 21 de l'arrêté royal du 14 janvier 2013 concernant l'exécution des marchés publics, le consultant est tenu de préserver la confidentialité à l'égard des tiers des informations qui lui sont communiquées dans le cadre du présent marché.