

**ACCORD-CADRE DE CONCEPTION ET DE  
RÉALISATION/ANIMATION DE TROIS TYPES DE  
FORMATIONS CONCERNANT LA COMMUNICATION (DEUX  
POUR LES CHARGÉS D'ORIENTATION : « ÊTRE ASSERTIF  
POUR UNE RÉPONSE EFFICIENTE AU TÉLÉPHONE » ET  
« GESTION DES ÉMOTIONS FACE À L'INTERLOCUTEUR  
TÉLÉPHONIQUE » – UNE POUR LES ENCADRANTS :  
« GESTION DES ÉMOTIONS : MIEUX LES CONNAÎTRE POUR  
ACCOMPAGNER SON ÉQUIPE ») À DESTINATION DES  
AGENTS DES PÔLES INSEE CONTACT**

## **RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION**

**Date limite de dépôt des plis :  
24 février 2025 à 12 h 00 (heure de Paris)**

**Date limite de dépôt des questions : 13 février  
2025 à 16 h 00 (heure de Paris)**

**Le dossier de consultation est composé :**

1. du présent règlement de la consultation (RC) 2025 - P988 ;
2. du cahier des clauses administratives particulières (CCAP) 2025 – P988 ;
3. du cahier des clauses techniques particulières (CCTP) 2025 – P988 ;
4. de l'offre financière ;
5. du formulaire ATTRI 1 (acte d'engagement).

**Numérotation : INSEE 2025 – P988**

# Table des matières

1 – Présentation de la procédure.....	3
1.1 – Service contractant.....	3
1.2 – Objet.....	3
1.3 – Cadre contractuel général.....	3
1.4 – Dématérialisation de la procédure.....	3
1.5 – Conditions de mise en concurrence.....	3
1.5.1 – Négociation.....	4
1.6 – Variantes.....	4
1.7 – Contenu du dossier de consultation.....	4
1.8 – Interdiction.....	4
1.9 – Réponses en cas de groupement ; sous-traitance.....	4
2 – Dispositions relatives à la dématérialisation.....	5
2.1 – Recommandations propres au dossier de consultation.....	5
2.2 – Recommandations propres aux offres déposées sous forme dématérialisée.....	5
3 – Établissement des offres.....	6
3.1 – Documents relatifs à la candidature.....	6
3.2 – Documents relatifs à l'offre.....	7
3.3. Signature de l'offre.....	8
4 – Date de réception des plis électroniques.....	8
5 – Délai de validité des offres.....	8
6 – Demandes de précisions.....	8
7 – Sélection des candidatures.....	8
8 – Jugement des offres.....	8
9 – Documents à produire en cas d'attribution du marché.....	10
10 – Renseignements complémentaires.....	10



# 1 – PRÉSENTATION DE LA PROCÉDURE

## 1.1 – Service contractant

Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie  
Institut National de la Statistique et des Études Économiques  
C330 – Division des marchés et de l'immobilier  
88 avenue Verdier CS 70058  
92541 Montrouge Cedex

## 1.2 – Objet

Le présent marché est un accord-cadre ayant pour objet la conception et la réalisation/animation de trois types de formations concernant la communication (deux pour les chargés d'orientation : « Être assertif pour une réponse efficiente au téléphone » et « Gestion des émotions face à l'interlocuteur téléphonique » – une pour les encadrants : « Gestion des émotions : mieux les connaître pour accompagner son équipe ») à destination des agents des Pôles Insee Contact .

## 1.3 – Cadre contractuel général

Le présent marché est un marché de services, soumis aux dispositions du code de la commande publique, désigné ci-après par le mot « code ». Il est passé en application des articles R. 2123-1-1° et R.2123-4 à 7 du code.

Le marché n'est pas alloti, conformément à l'article L.2113-11-2° du code, compte tenu du risque de rendre techniquement difficile ou financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations..

L'accord-cadre prend effet à compter de sa date de notification et reste en vigueur pendant deux ans.

Il est ensuite reconductible tacitement deux (2) fois, pour une année, permettant au contrat de ne pas excéder une durée totale de quatre (4) ans, sauf dénonciation par le représentant du pouvoir adjudicateur, sous préavis de deux mois avant l'échéance de reconduction.

Toute réponse implique l'acceptation complète de l'ensemble des clauses du CCAP et du CCTP et de manière générale de l'ensemble des documents du dossier de consultation des entreprises.

## 1.4 – Dématérialisation de la procédure

Cette procédure permet aux candidats de télécharger les documents du dossier de consultation sur un réseau électronique et de déposer une offre par voie électronique sur la plateforme des achats de l'État (Place), accessible à l'adresse Internet : <http://www.marches-publics.gouv.fr>. La Place met à disposition des candidats une aide technique pour le téléchargement du dossier de consultation.

Par l'intermédiaire de ce site, les candidats peuvent également consulter les avis publiés, poser des questions et être tenus informés des rejets.

## 1.5 – Conditions de mise en concurrence

La présente consultation a fait l'objet d'un avis d'appel public à la concurrence sur la Place.

## 1.6 – Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

## 1.7 – Contenu du dossier de consultation

En plus des éléments mentionnés en page de garde, sont également fournis les imprimés DC1 et DC2 pour la constitution du dossier de candidature, ainsi que le DC4 INSEE pour la déclaration éventuelle de sous-traitant.



## 1.8 – Interdiction

En vertu de la disposition prévue par l'article R. 2142-4 du code, le présent règlement de la consultation interdit aux candidats de présenter pour cette consultation plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements.

## 1.9 – Réponses en cas de groupement ; sous-traitance

Dès lors que plusieurs entreprises s'associent en groupement pour couvrir la globalité des prestations, il est porté à leur connaissance que l'administration demandera la forme du groupement solidaire après l'attribution du marché : en effet, il conviendra que chacune des entreprises soit engagée pour la totalité du marché et puisse pallier une éventuelle défaillance financière de ses partenaires ; l'une d'entre elles, désignée dans l'acte d'engagement comme mandataire, représentera l'ensemble du groupement vis-à-vis du pouvoir adjudicateur.

L'attention des membres du groupement est également appelée sur l'obligation pour eux de désigner correctement dans l'acte d'engagement le véritable créancier : les personnes morales doivent être désignées sous leur dénomination sociale correcte et complète, telle qu'elle figure au registre du commerce et des sociétés (ou équivalent étranger).

Dès lors que les candidats envisagent de procéder à la sous-traitance de certaines prestations, ils fourniront les informations demandées au paragraphe 3.

## 2 – DISPOSITIONS RELATIVES À LA DÉMATÉRIALISATION

Il est rappelé que **l'ensemble des éléments constituant la candidature et l'offre doivent être déposés exclusivement par voie dématérialisée sur la PLACE.**

### 2.1 – Recommandations propres au dossier de consultation

Pour retirer le dossier de consultation sous forme dématérialisée, les candidats devront respecter les dispositions suivantes :

Une fois connecté au site <http://www.marches-publics.gouv.fr>, il suffit de taper « INSEE » dans le champ de saisie « consultations en cours », puis de sélectionner dans la liste la consultation « INSEE2025-P989 ».

Pour télécharger le dossier de consultation, les soumissionnaires doivent s'identifier. L'identification permet notamment les correspondances électroniques, en particulier les éventuels compléments au cahier des charges (précisions, réponses, rectifications).

Afin de décompresser et de lire les documents mis à disposition par la personne publique, les soumissionnaires doivent disposer des progiciels permettant de lire les formats suivants :

- Format « .zip » ;
- Adobe Acrobat Reader (format « .pdf ») ;
- Formats de la suite LibreOffice (« .odt », « .ods », « .odp ») ;
- Microsoft Office 2000 ou équivalent (« .doc », « .xls », « .ppt »).

### 2.2 – Recommandations propres aux offres déposées sous forme dématérialisée

#### a) Dépôt des candidatures et des offres sous forme dématérialisée

Les soumissionnaires doivent transmettre leur offre dématérialisée [sur](#) la Place. Cette procédure de dépôt électronique est très simple mais peut prendre un certain temps (cf. guide de l'utilisateur de la Place) en fonction de la taille des fichiers et du débit de la connexion internet, aussi est-il vivement recommandé de ne pas attendre les derniers moments pour déposer une offre. En cas de difficultés techniques, une assistance téléphonique est disponible (n° indiqué sur la Place).

Un message indiquant que l'opération de dépôt de l'offre a été réalisée avec succès est immédiatement donné au soumissionnaire par la Place, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date certaine.



L'attention des candidats est attirée sur le fait qu'aucun envoi sous une autre forme électronique que celle prévue au règlement de la consultation ne sera accepté.

#### **b) Format des fichiers**

L'utilisation du format « .pdf » est à privilégier systématiquement.

La personne publique peut lire, outre les formats « .pdf » et « .zip », les formats de la suite LibreOffice (« .odt », « .ods », « .odp ») ainsi que les formats Microsoft Office 2000 (« .doc », « .xls », « .ppt »).

Les soumissionnaires sont invités à :

- ➔ ne pas utiliser certains formats, notamment les « .exe », « bat » ;
- ➔ ne pas utiliser certains outils tels que les « macros ».

Il est demandé :

- de limiter autant que possible le nombre des fichiers fournis (notamment pour les pièces du dossier de candidature),
- de limiter le volume de chaque fichier à 10 Mo.
- de se reporter au guide de l'utilisateur disponible sur la Place qui reprend les conseils de test de configuration et le mode opératoire à suivre.

#### **c) Anti-virus**

Tout fichier constitutif de la candidature et de l'offre devra être traité préalablement par le candidat au moyen d'un anti-virus. Tout fichier contenant un virus entraîne l'irrecevabilité de la candidature ou de l'offre, à moins qu'une copie de sauvegarde (cf § d) ci-après) saine ait été remise dans les temps impartis.

Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant pas été reçu, le candidat en sera averti grâce aux renseignements saisis lors de son identification.

#### **d) Copie de sauvegarde**

La copie de sauvegarde est une copie des dossiers des candidatures et des offres destinée à se substituer, en cas d'anomalie, aux dossiers des candidatures et des offres transmises par voie électronique au pouvoir adjudicateur (article R. 2132-11 du code).

Parallèlement à l'envoi électronique, l'Insee conseille aux candidats de faire parvenir au pouvoir adjudicateur une copie de sauvegarde sur support physique électronique (CD-Rom, DVD-Rom, clé USB...) ou bien sur support papier. Cette copie doit être transmise dans le délai prescrit pour le dépôt des offres, sous pli scellé et comporte obligatoirement la mention : « INSEE2025-P989 – copie de sauvegarde ». Cette copie de sauvegarde pourra, par exemple, être ouverte en cas de défaillance du système informatique (qui supporte la dématérialisation) ou lorsqu'un programme informatique malveillant (virus) est détecté dans le document électronique transmis par l'opérateur économique.

L'adresse d'envoi de cette copie de sauvegarde est celle précisée à l'article 1.1 du présent règlement de la consultation.

### **3 – ÉTABLISSEMENT DES OFFRES**

#### **3.1 – Documents relatifs à la candidature**

##### **3.1.1 Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen)**

Le candidat souhaitant utiliser le service DUME peut répondre sous forme électronique de manière simplifiée en sélectionnant le mode de candidature « Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen) ».

Un petit support de formation à la réponse en mode DUME à destination des entreprises est téléchargeable sur la Place en cliquant sur le bandeau en haut de l'écran du site dans la rubrique « Aide », puis sur « Guides d'utilisation ».

**Tout candidat conserve la possibilité de déposer sa candidature de manière classique, décrite au paragraphe suivant.**



### 3.1.2 Dossier de candidature classique

Il contient, dans l'ordre, les éléments suivants :

#### Situation juridique

1. la lettre de candidature (formulaire DC1),
2. la déclaration du candidat (formulaire DC2)

#### Capacité financière

3. le chiffre d'affaires global annuel des trois derniers exercices disponibles, en distinguant la part des prestations similaires à l'objet de la procédure (cf. DC2).

#### Capacité professionnelle et capacité technique

4. une description des ressources humaines et des moyens techniques de la société t, afin de permettre à la personne publique de juger de sa capacité technique sur le plan humain, organisationnel et matériel à réaliser la prestation.  
;

*Le candidat peut également faire figurer tous renseignements sur son savoir-faire en matière de protection de l'environnement et fournir des certificats ou certifications prouvant la description de l'équipement technique utilisé et les mesures employées.*

5. les candidats fournissent :
  - soit des références, relatives à des prestations de nature comparable ;
  - soit des certificats de qualification professionnelle permettant d'attester de la compétence de l'opérateur économique à réaliser la prestation pour laquelle il se porte candidat.

En cas de **groupement**, l'ensemble des documents réclamés ci-dessus seront fournis par chaque membre du groupement en plus de ceux fournis par le mandataire (à l'exception du DC1 unique et signé par chacun des membres).

### 3.2 – Documents relatifs à l'offre

L'offre sera constituée de :

1. l'offre financière, complétée ;
2. l'offre technique, comportant :
  - tout élément permettant d'apprécier le niveau de compréhension du besoin de l'administration par le candidat ainsi que la valeur ajoutée que celui-ci peut apporter à l'administration au regard de ce besoin ;
  - la description des apports théoriques, des types de moments d'activité ou de mises en situation mobilisés, le déroulement type comportant une alternance de méthodes pédagogiques (notamment pour construire des séquences pédagogiques à partir de l'expérience vécue par les stagiaires qui sera délivrée au fil de l'exécution du contrat) permettant l'atteinte des objectifs que le candidat se sera assigné ;
  - des exemples de livrables, dont des fiches protocoles ou tout outil réutilisables par les stagiaires en situation de travail ;
  - les qualifications et expérience des intervenants prévus pour réaliser les prestations de la présente consultation au regard des 3 formations
3. le formulaire ATTRI 1 (acte d'engagement) , complété ;
4. en cas de **sous-traitance**, un formulaire DC4 à compléter ;
5. un relevé d'identité bancaire ou postal.

Important : les offres devront être rédigées en français.

Toute information générale de nature commerciale, n'étant pas destinée à devenir pièce contractuelle, doit faire l'objet d'un document indépendant de l'offre financière et de l'offre technique proprement dite.

Il est particulièrement insisté sur le fait que l'offre établie par les soumissionnaires ne doit en aucun cas être en contradiction avec l'un quelconque des documents établis par l'administration : il ne sera accepté aucune modification ou annulation des clauses du dossier de consultation.



### 3.3. Signature de l'offre

Il est rappelé que le dépôt de l'offre par le soumissionnaire sur la Place l'engage pendant la durée de validité de son offre, sans qu'il soit nécessaire que son offre soit signée.

L'acte d'engagement (formulaire ATTR11) est renseigné par le soumissionnaire mais **ne sera signé qu'au moment de l'attribution du marché public, par l'attributaire et l'acheteur.** Ce document doit être signé par une personne habilitée à engager la société. Le signataire fournira tout document prouvant cette habilitation (extrait K-bis, pouvoir...).

**En cas de signature électronique, le soumissionnaire doit exporter le document au format pdf avant de le signer.** La signature doit être conforme aux dispositions de l'arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique.

## 4 – DATE DE RÉCEPTION DES PLIS ÉLECTRONIQUES

Les plis contenant les candidatures et les offres devront **parvenir sur la Place** avant la date et l'heure limites mentionnées en page de garde du règlement de la consultation.

La preuve du dépôt est attestée par la Place. Les candidats doivent prendre les précautions qui s'imposent pour que le téléchargement soit terminé avant l'expiration du délai.

**IMPORTANT :** Le soumissionnaire transmet son offre en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises par un même soumissionnaire, seule est ouverte la dernière offre reçue par l'acheteur dans le délai fixé pour la remise des offres (article R. 2151-6 du code).

## 5 – DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES

Le délai de validité des offres est de 180 jours calendaires à compter de la date limite fixée pour la réception des offres.

## 6 – DEMANDES DE PRÉCISIONS

Les éventuelles demandes de précision formulées par la personne publique en application de l'article R2161-5 du code sont effectuées par voie électronique avec indication des modalités à respecter pour la réponse.

## 7 – SÉLECTION DES CANDIDATURES

Conformément aux articles R2144-1 à R2144-7 du code, seuls seront retenus les candidats dont les capacités professionnelles, techniques, économiques et financières, seront jugées suffisantes par le pouvoir adjudicateur, au regard de la prestation à exécuter au titre du marché.

## 8 – JUGEMENT DES OFFRES

Le choix des offres sera fait conformément à l'article R. 2152-7 du code et selon les critères suivants avec leur pondération :

Critères de choix des offres	Pondération
Prix de l'offre jugée sur une simulation de commande	50 %
Valeur technique de l'offre, jugée sur :	50 %
Qualité et pertinence du déroulé pédagogique	➤ 30
➤ reformulation du besoin et valeur ajoutée apportée (10%)	



<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ réponse aux objectifs visés, déroulement pédagogique pertinent avec une alternance de méthodes pédagogiques (apports théoriques, moments d'activités et mises en situation) (10%)</li> <li>➤ utilisation d'expériences vécues par les stagiaires (enregistrements téléphoniques fournis au prestataire en amont) pour construire certaines séquences pédagogiques (10%)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Qualité des livrables fournis, dont fiches-protocoles qui permettront aux stagiaires d'avoir des outils réutilisables en situation de travail</li> </ul>	➤ 10
<p style="text-align: center;"><u>Qualité de moyens mis à disposition</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>qualification et expérience des intervenants prévus pour réaliser les prestations de la présente consultation au regard des 3 formations (5%)</i></li> <li>➤ <i>capacité à assurer le volume des prestations demandées (5%)</i></li> </ul>	➤ 10

Après examen des offres, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'engager des négociations avec le ou les candidats ayant présenté les offres les mieux classées.

L'Insee se réserve la possibilité de demander à rencontrer les intervenants désignés pour assurer les prestations.

Au terme de ces négociations, le pouvoir adjudicateur attribuera le marché au candidat dont l'offre est économiquement la plus avantageuse.

La désignation du titulaire du marché sera notifiée à l'entreprise retenue.

Les candidats non retenus seront avertis par voie électronique.

## 9 – DOCUMENTS À PRODUIRE EN CAS D'ATTRIBUTION DU MARCHÉ

Le pouvoir adjudicateur procède à la vérification des conditions de participation, conformément aux articles R2144-1 à R2144-7 du code.

Le marché ne peut être attribué au candidat dont l'offre a été retenue que si celui-ci produit dans le délai imparti l'acte d'engagement complété et signé, les certificats et attestations demandés. S'il ne peut produire ces documents dans le délai imparti, son offre est rejetée et le candidat éliminé.

Le candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne sera sollicité pour produire les documents et attestations nécessaires demandés avant que le marché ne lui soit attribué. Si nécessaire, cette procédure peut être reproduite tant qu'il subsiste des offres qui n'ont pas été écartées au motif qu'elles sont inappropriées, irrégulières ou inacceptables.

## 10 – RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Si une information importante manquait aux candidats pour établir leur offre, il conviendrait de le faire savoir au représentant du pouvoir adjudicateur, avant la date limite mentionnée en page de garde, via la Place.

L'acheteur jugera alors s'il est utile ou non pour la consultation d'y répondre. Dans l'affirmative, la question et la réponse seront adressées à l'ensemble des candidats.

**\*\* Fin du document \*\***

