



CCI DRÔME

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

Appel d'offres ouvert

*Articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5
du Code de la commande publique.*

MARCHE N°2526D01AO

**PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET
TELEPHONIQUE POUR LA CCI DE LA DROME**

Date et heure limites de réception des offres :

Jeudi 20 mars 2025 à 12h00

POUVOIR ADJUDICATEUR

Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de la Drôme

52-74 Rue Barthélémy de Laffemas

BP 1023

26010 VALENCE

Profil Acheteur : www.marches-publics.gouv.fr

Cellule de la commande publique : marches@drome.cci.fr

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation	3
1.1 - Objet.....	3
1.2 - Mode de passation.....	3
1.3 - Type et forme de contrat.....	3
1.4 - Décomposition de la consultation.....	3
1.5 - Nomenclature.....	3
1.6 - Réalisation de prestations similaires.....	4
1.7 - Renouvellement	4
2 - Conditions de la consultation.....	4
2.1 - Délai de validité des offres	4
2.2 - Forme juridique du groupement.....	4
2.3 - Variantes.....	4
2.4 - Développement durable	4
3 - Conditions relatives au contrat.....	4
3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution	4
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement	4
3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité	5
4 - Contenu du dossier de consultation	5
5 - Présentation des candidatures et des offres.....	5
5.1 - Documents à produire	5
6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis	7
6.1 - Transmission électronique.....	7
6.2 - Transmission sous support papier	7
7 - Examen des candidatures et des offres	8
7.1 - Sélection des candidatures	8
7.2 - Attribution des marchés	8
7.3 - Suite à donner à la consultation - Dispositif de vigilance	9
8 - Renseignements complémentaires	10
8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact	10
8.2 - Procédures de recours	10

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne :

PRESTATION D'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE POUR LA CCI DE LA DROME

La CCI de la Drôme externalise la fonction d'accueil ainsi que la gestion du standard téléphonique.

Le présent marché permet à la CCI de mettre en place une prestation d'accueil physique et téléphonique ainsi que des tâches annexes.

Prestations attendues :

- Accueil physique et orientation du public
- Accueil physique des clients
- Accueil et orientation téléphonique
- Enregistrer et comptabiliser les visiteurs
- Tâches administratives ponctuelles
- Aide à l'évacuation d'urgence
- Tenue des mains courantes et registres
- Gestion de courrier
- Logistique des salles de réunion

Lieu(x) d'exécution :

ADRESSE	REFERENT	FLUX INDICATIFS
CCI de la Drôme 52-74 Rue Barthélémy de Laffemas 26010 VALENCE	Marine ATTOU T. 33 4 75 75 70 25 m.attou@drome.cci.fr	Pour 2024 : - 10 927 appels annuel - 7 228 visiteurs annuel

1.2 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est : l'appel d'offres ouvert. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2124-2, R. 2124-2 1° et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique.

1.3 - Type et forme de contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

1.4 - Décomposition de la consultation

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés pour les motifs suivants : Le marché n'est pas alloti car son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes au sens de l'Article L. 2113-10 du Code de la Commande Publique.

1.5 - Nomenclature

La classification conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Code principal	Description
79992000-4	Services de réception
79511000-9	Services de standard téléphonique

1.6 - Réalisation de prestations similaires

Le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de confier ultérieurement au titulaire du marché, en application des articles L. 2122-1 et R. 2122-7 du Code de la commande publique, un ou plusieurs nouveaux marchés ayant pour objet la réalisation de prestations similaires.

1.7 - Renouvellement

Il s'agit d'un marché renouvelable en raison du caractère récurrent des prestations.

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

2.2 - Forme juridique du groupement

En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est un groupement conjoint avec mandataire solidaire.

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ou en qualité de membres de plusieurs groupements.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

2.4 - Développement durable

Les conditions d'exécution des prestations prennent en compte les objectifs de développement durable tout en ayant une approche sociétale :

Le titulaire met en œuvre les mesures visant à fidéliser le personnel à son poste de travail. Sont pris en considération :

- La prise en compte des temps de trajets
- La fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité)
- Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration
- La formation continue

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

La durée de la période initiale est fixée au CCP.

3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) du marché seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Les candidats doivent respecter l'obligation de confidentialité et les mesures particulières de sécurité prévues pour l'exécution des prestations.

L'attention des candidats est particulièrement attirée sur les dispositions du Cahier des clauses particulières qui énoncent les formalités à accomplir et les consignes à respecter du fait de ces obligations de confidentialité et de sécurité.

4 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation (RC)
- L'acte d'engagement (ATTRI) et ses annexes
- Le bordereau des prix forfaitaires (PF)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Annexe 1 reprise du personnel (le tableau de reprise du personnel sera transmis au cours de la consultation)
- Cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le document unique de candidature

Il est remis gratuitement à chaque candidat.

Aucune demande d'envoi du DCE sur support physique électronique n'est autorisée.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres. Ce délai est décompté à partir de la date d'envoi par le pouvoir adjudicateur des modifications aux candidats ayant retiré le dossier initial. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

5 - Présentation des candidatures et des offres

Le pouvoir adjudicateur applique le principe "Dites-le nous une fois". Par conséquent, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO. Si les offres des candidats sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, cette traduction doit concerner l'ensemble des documents remis dans l'offre.

5.1 - Documents à produire

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

Pièces de la candidature telles que prévues aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :

Libellés	A renseigner
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner	Dans le document unique de candidature
Justificatif d'attribution par l'INSEE d'un numéro d'identification	

Renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise :

Libellés	A renseigner
Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles	Dans le document unique de candidature
Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels	E-Attestations

Renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise :

Libellés	A renseigner
Liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire. Elles sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat	Dans le document unique de candidature
Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	

Certificats de qualifications et/ou de qualité demandés aux candidats :

Libellés	A Annexer
Certification ou démarche qualité interne	Au document unique de candidature

Chacun des certificats précités pourra faire l'objet d'équivalence. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur état d'origine.

Pour présenter leur candidature, les candidats utilisent le document unique de candidature mis à disposition dans le dossier de consultation (DCE).

Ils peuvent aussi utiliser le Document Unique de Marché Européen (DUME).

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution des prestations, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

Pièces de l'offre :

Libellés	Signature
L'acte d'engagement (ATTRI) et ses annexes	Non
Le bordereau des prix forfaitaires (PF)	Non
Le cadre de réponse OBLIGATOIRE	Non
Le CV des intervenants de l'équipe dédiée à l'exécution du marché	Non

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants.

6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

Les plis devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

6.1 - Transmission électronique

La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante : <http://www.marches-publics.gouv.fr>

Le choix du mode de transmission est global et irréversible. Les candidats doivent appliquer le même mode de transmission à l'ensemble des documents transmis au pouvoir adjudicateur. Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. A ce titre, le fuseau horaire de référence est celui de

(GMT+01:00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid. Le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après la date et l'heure limites de réception des offres.

Si plusieurs plis sont transmis successivement par le même candidat, **seul le dernier pli transmis dans le délai imparti est pris en compte par l'acheteur**. Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation.

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé usb) ou sur support papier. Cette copie doit être placée dans un pli portant la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée. Elle est ouverte dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le pli transmis par voie électronique ;
- lorsque le pli électronique est reçu de façon incomplète, hors délai ou n'a pu être ouvert, à condition que sa transmission ait commencé avant la clôture de la remise des plis.

Aucun format électronique n'est préconisé pour la transmission des documents. Cependant, les fichiers devront être transmis dans des formats largement disponibles.

La signature électronique des documents n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Après attribution, les candidats sont informés que l'offre électronique retenue sera transformée en offre papier, pour donner lieu à la signature manuscrite du marché par les parties.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge des candidats.



Pensez à anticiper votre dépôt plusieurs heures avant l'heure limite

6.2 - Transmission sous support papier

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée.

7 - Examen des candidatures et des offres

7.1 - Sélection des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai maximum de 10 jours.

Les candidatures conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de cette consultation, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

7.2 - Attribution des marchés

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L.2152-1 à L.2152-4, R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière pourra faire l'objet d'une demande de régularisation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse. En revanche, toute offre inacceptable ou inappropriée sera éliminée.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Critères	Pondération
1-Prix des prestations	40
2-Valeur technique	45
2.1-Moyens humains <ul style="list-style-type: none">- Personnel d'accueil : compétence, expérience, nombre de personnes dédiées et formées sur le poste par site + volant, continuité de service- Personnel d'encadrement : compétence, expérience, nombre de sites gérés- Interlocuteur dédié- Présentation, savoir-être- Mode de management et de recrutement pour satisfaire aux compétences exigées du personnel de l'accueil :<ul style="list-style-type: none">• Expression orale• Sens de l'écoute• Sens pratique• Sens du service client• Outils informatiques de base, logiciels bureautiques• Formation interne	25
2.2-Organisation des prestations <ul style="list-style-type: none">- Méthodologie de prise en charge, formation à la mission et suivi des process par les intervenants- Suivi des prestations, reporting ou outil de gestion- Savoir-faire et expérience en ERP et événementiel- Fourniture de tenues	10
2.3-methodologie de gestion <ul style="list-style-type: none">- Ponctualité des équipes- Gestion des absences- Respect des exigences de présentation- Modalités mis en œuvre pour la continuité de service	10

3-Délai - de remplacement d'un agent d'accueil absent - de remplacement en cas de révocation ou de démission d'un agent	10
4-Développement durable : - Mesures sociétales pour la fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité) - Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration - Temps moyen de trajets des agents pour accéder au site - Dispositifs de formation continue...)	5

Le critère "Prix des prestations" sera analysé de façon proportionnelle entre les candidats sur la base de l'offre financière.

XX points seront attribués au candidat dont l'offre de prix est la moins disante.

La note pour les autres offres est calculée ainsi : $\text{Note} = \text{XX} \times \text{Prix de l'offre la moins disante} / \text{Prix de l'offre}$

L'analyse des offres et leur notation sera effectuée principalement sur la base du cadre de réponse obligatoire.

Les autres critères seront notés à partir du barème suivant et appréciés au vu des réponses apportées aux items du Cadre de Réponse Technique et des éventuels documents fournis par le candidat :

0% de la note : absence d'information par le candidat.

20% de la note : réponse insatisfaisante

40% de la note : réponse peu satisfaisante

60% de la note : réponse satisfaisante

80% de la note : réponse très satisfaisante

100% de la note : réponse excellente

Concernant les prix forfaitaires, dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées dans l'offre du candidat, l'entreprise sera invitée à confirmer l'offre rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

Concernant les prix unitaires, dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées entre les indications portées sur le bordereau des prix unitaires et le détail quantitatif estimatif, le bordereau des prix prévaudra et le montant du détail quantitatif estimatif sera rectifié en conséquence. L'entreprise sera invitée à confirmer l'offre ainsi rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

7.3 - Suite à donner à la consultation - Dispositif de vigilance

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

L'attributaire devra déposer ses documents sur la plateforme **E-ATTESTATIONS** mise à disposition gratuitement par la CCI à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>.

Si le candidat a présenté des sous-traitants dans son offre admis au paiement direct, les sous-traitants devront également déposer leurs documents sur la plateforme **E-ATTESTATIONS**, dans le même délai.

L'attributaire et ses sous-traitants recevront un email d'invitation pour se connecter sur **E-ATTESTATIONS**, depuis l'adresse account@e-attestations.com.

Il convient donc de prendre préalablement toutes les mesures nécessaires pour garantir sa bonne réception.

8 - Renseignements complémentaires

8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante : <http://www.marches-publics.gouv.fr>

Cette demande doit intervenir au plus tard 10 jours avant la date limite de remise des plis.

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant retiré le dossier ou l'ayant téléchargé après identification, 6 jours au plus tard avant la date limite de remise des plis.

8.2 - Procédures de recours

Instance chargée des procédures de recours
Tribunal Administratif de GRENOBLE
2 Place de Verdun
38100 GRENOBLE
Courriel : greffe.ta-grenoble@juradm.fr
Tel. +334 76 42 90 00
Fax. +334 76 42 22 69

Service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours :

Greffe du Tribunal Administratif de GRENOBLE
2 Place de Verdun
38000 GRENOBLE
Courriel : greffe.ta-grenoble@juradm.fr
Tel. +334 76 42 90 00
Fax. +334 76 42 22 69

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes :

- Référé pré-contractuel prévu aux articles L.551-1 à L.551-12 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat.
- Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA.
- Recours pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat).
- Recours de pleine juridiction ouvert aux tiers justifiant d'un intérêt lésé, et pouvant être exercé dans les deux mois suivant la date à laquelle la conclusion du contrat est rendue publique.