

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

ACCORD-CADRE 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° 2569R03AO

**PRESTATIONS D'ACCUEIL PHYSIQUE, TELEPHONIQUE
ET PRESTATIONS ASSOCIEES
POUR LE SIEGE DE LA CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES**

Date et heure limites de réception des offres :

Lundi 14 Avril 2025 - 12H00

POUVOIR ADJUDICATEUR
CCIR AUVERGNE-RHONE-ALPES

32 Quai Perrache

CS10015

69286 LYON CEDEX 02

Site web : www.auvergne-rhone-alpes.cci.fr

Profil acheteur : www.marches-publics.gouv.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	4
1.5 - Nomenclature.....	4
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	5
3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution.....	5
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement.....	5
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.....	6
5.2 - Visites sur site.....	7
6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis.....	7
6.1 - Transmission électronique	7
6.2 - Transmission sous support papier	8
7 - Examen des candidatures et des offres	8
7.1 - Sélection des candidatures	8
7.2 - Attribution.....	8
7.3 - Suite à donner à la consultation.....	10
7.4 – Dispositif de vigilance.....	10
8 - Renseignements complémentaires	11
8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact.....	11
8.3 - Procédures de recours.....	11

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne des prestations d'accueil physique, téléphonique et prestations associées pour la CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes.

Prestations attendues :

- Accueil des visiteurs, prévenance de la sécurité, saisie des identités (le cas échéant), remise de badge, prévenance des personnes visitées, orientation, gestion de l'attente.
- Gestion des accès piétons et véhicules
- Gestion des appels téléphoniques, dispatching, gestion des retours, prise de messages et envoi par mail en cas d'absence
- Enregistrement et comptabilisation des visiteurs
- Enregistrer la réservation des salles de réunion
- Gérer l'affichage général sur les écrans d'accueil en affichant les informations à caractère général à l'accueil (salles de réunion, ...)
- Commandes de taxis
- Gestion des plateaux repas (réception et délivrance aux personnels sur présentation d'un justificatif)
- Gestion des clés des distributeurs automatiques et appel au SAV le cas échéant
- Tâches administratives ponctuelles
- Accueil des intervenants sur le bâtiment
- Signalements des dysfonctionnements
- Gestion courrier et colis
- Aide à l'évacuation d'urgence
- Mise à disposition des registres

Lieu d'exécution :

CCI de région Auvergne-Rhône-Alpes
32 QUAI PERRACHE
69002 Lyon 02

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

L'accord-cadre, avec un montant maximum, est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique.

Le détail des montants maximum est mentionné ci-après pour toute la durée du marché. Ils donneront lieu à l'émission de bons de commande.

Lot(s)	Désignation	Montant maximum en € HT 1ère période (initiale) 2 ans fermes	Montant maximum en € HT 2ème période (reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 3ème période (reconduction) 1 an
Lot Unique	Prestations d'accueil physique, téléphonique et prestations associées pour le siège de la CCIR Auvergne-Rhône-Alpes	94000 €HT (y compris prestations à la demande)	47 000 €HT (y compris prestations à la demande)	47 000 €HT (y compris prestations à la demande)

L'accord-cadre sera attribué à un seul opérateur économique.

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 pourra confier 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.

Le renouvellement est prévu 3 mois avant l'échéance du marché.

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

Cette consultation comporte des conditions d'exécution dont le détail est indiqué dans le CCAP. Le respect de ces dispositions est une condition de la conformité de l'offre. Une offre comportant des réserves ou ne respectant pas ces conditions d'exécution particulières sera déclarée irrégulière au motif du non-respect du cahier des charges.

Chaque titulaire concerné devra mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour respecter ces objectifs de développement durable dans le cadre de l'exécution des prestations.

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

La durée de la période initiale est fixée au CCAP.

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 administratives 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)
- ⇒ Le Document Unique de Candidature (DUC)
- ⇒ L'acte d'engagement (ATTRI)
- ⇒ Le bordereau des prix forfaitaires et des prix unitaires
- ⇒ Le Cadre de réponse OBLIGATOIRE
- ⇒ Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- ⇒ Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- ⇒ Annexe : présentation du réseau des CCI
- ⇒ L'attestation de visite

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

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	
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner	☞ À renseigner dans le Document Unique de Candidature (DUC)
Le justificatif d'attribution par l'INSEE d'un numéro d'identification	

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

Libellés	
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	☞ À renseigner dans le Document Unique de Candidature (DUC)
Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels	

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

Libellés	
Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	☞ À renseigner dans le Document Unique de Candidature (DUC)
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	

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

Libellés
Certifications obtenues ou plan qualité

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 doivent compléter le document unique de candidature (DUC) mis à disposition dans le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) en format WORD et PDF.

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 et des prix unitaires en version PDF et en version Excel	
Le cadre de réponse OBLIGATOIRE	
Le CV des intervenants de l'équipe dédiée à l'exécution du marché	
Le Mémoire technique complémentaire le cas échéant	
L'attestation de visite des locaux	

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.

5.2 - Visites sur site

Une visite sur site est obligatoire. L'offre d'un candidat qui n'a pas effectué cette visite sera déclarée irrégulière.

Les conditions de visites sont les suivantes :

Visites collectives prévues aux dates suivantes :

20 mars 2025 de 10h à 11h

26 mars 2025 de 10h à 11h

Confirmer votre présence par mail à l'adresse suivante : marches@auvergne-rhone-alpes.cci.fr

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 : <https://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.

Le pli doit contenir deux dossiers distincts comportant respectivement les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies au présent règlement de la consultation.

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.

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 contrat 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

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	55.00
2- Valeur technique	40.00
2.1 – MOYENS HUMAINS <ul style="list-style-type: none"> - Personnel d'accueil : compétence, expérience, nombre de personnes dédiées et formées sur le poste + volant, continuité de service - Personnel d'encadrement : compétence, expérience, nombre de sites gérés - Interlocuteur dédié - Exigences de 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 	20.00
2.2 – MISE EN PLACE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION <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, expérience - Fourniture de tenues - Méthodologie de gestion <ul style="list-style-type: none"> • Ponctualité des équipes • Gestion des absences • Respect des exigences de présentation 	15.00
2.3 - DISPOSITIF DE REMPLACEMENT EN CAS D'ABSENCE ET DELAIS	5.00
3-DEVELOPPEMENT DURABLE <ul style="list-style-type: none"> - Mesures sociétales pour la fidélisation du personnel (avantages, primes, proximité) - Gestion du Turn over - Les mesures visant à faciliter le recrutement et l'intégration - Temps de trajets des agents pour accéder au site 	5.00

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 : $\text{Note} = \text{XX} \times \text{Prix de l'offre la moins disante} / \text{Prix de l'offre}$

Les autres critères seront notés à partir du barème suivant et appréciés au vu des réponses apportées principalement dans le Cadre de réponse technique 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

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 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

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.

7.4 – Dispositif de vigilance

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.



Pensez à créer ou à compléter votre profil sur E-Attestations dès réception du mail d'invitation.

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 réception des offres.

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 réception des offres. Les documents de la consultation sont communiqués aux candidats dans les 6 jours qui suivent la réception de leur demande.

8.3 - Procédures de recours

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal Administratif de LYON
184 rue Duguesclin
69433 LYON CEDEX 03
Courriel : greffe.ta-Lyon@juradm.fr
Tel. +334 78 14 10 10
Fax. +334 78 14 10 65

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

Greffe du Tribunal Administratif de Lyon
Palais des Juridictions administratives
184, rue Duguesclin
69433 LYON CEDEX 03
Courriel : greffe.ta-Lyon@juradm.fr
Tel. +334 78 14 10 10
Fax. +334 78 14 10 65

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.