



ACCORD CADRE 2025_016
REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)

REALISATION DE VISITES MYSTERE

DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES :
LE MARDI 31 MARS 2026 A 14H00

TABLE DES MATIERES

1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR	3
2. TEXTES APPLICABLES.....	3
3. OBJET DE LA CONSULTATION - ALLOTISSEMENT	3
4. CONDITIONS RELATIVES A LA CONSULTATION	4
4.1. STRUCTURES JURIDIQUES DES CANDIDATS	4
4.2. VARIANTES	5
4.3. LANGUE DE LA CONSULTATION	5
5. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES	5
6. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES	6
7. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES	6
8. CONDITIONS D'ENVOI DES OFFRES : REPONSE DES CANDIDATS A LA CONSULTATION	7
8.1. DEPOT DES OFFRES DEMATERIALISEES.....	Erreur ! Signet non défini.
8.2. DEPOT DES COPIES DE SAUVEGARDE	Erreur ! Signet non défini.
9. CONTENU DES OFFRES REMISES PAR LES CANDIDATS	7
9.1. CANDIDATURE.....	Erreur ! Signet non défini.
9.1.1. LE SOUMISSIONNAIRE PRODUIT, A L'APPUI DE SA CANDIDATURE, LES RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS SUIVANTS :DOCUMENTS ADMINISTRATIFS.....	Erreur ! Signet non défini.
9.1.2. DOCUMENTS RELATIFS A LA CAPACITE.....	Erreur ! Signet non défini.
9.2. OFFRE.....	Erreur ! Signet non défini.
10. JUGEMENT DES OFFRES.....	Erreur ! Signet non défini.
10.1. OUVERTURE DES PLIS.....	Erreur ! Signet non défini.
10.2. EXAMEN DES CANDIDATURES.....	Erreur ! Signet non défini.
10.3. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES.....	Erreur ! Signet non défini.
11. QUESTIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES.....	Erreur ! Signet non défini.
12. DOCUMENTS A FOURNIR PAR LE CANDIDAT RETENU AVANT LA SIGNATURE DU MARCHE	12
13. MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA DEMATERIALISATION	Erreur ! Signet non défini.
13.1. RETRAIT DU DCE.....	Erreur ! Signet non défini.
13.2. QUESTIONS POSEES SUR LE DCE	Erreur ! Signet non défini.
13.3. MODALITES DE DEPOT DE L'OFFRE DEMATERIALISEE	Erreur ! Signet non défini.
13.4. MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE	Erreur ! Signet non défini.
13.5. ANTI-VIRUS.....	Erreur ! Signet non défini.
13.6. GESTION DES PLIS PARVENUS HORS DELAIS	Erreur ! Signet non défini.
13.7. DONNEES PERSONNELLES.....	Erreur ! Signet non défini.
13.8. MENTIONS COMPLEMENTAIRES.....	Erreur ! Signet non défini.

1. IDENTIFICATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR

La présente consultation est lancée par :

L'AUTORITE DES MARCHES FINANCIERS (AMF)
Siret : 110 000 239 00019
17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

représentée par sa présidente Madame Marie-Anne Barbat-Layani, et par ses délégataires dûment désignés.

2. TEXTES APPLICABLES

Le présent accord-cadre est passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux articles R. 2124-2 et R. 2161-2 et suivants du Code de la commande publique.

3. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations de visites mystère auprès de différents acteurs : établissements bancaires, plateformes d'investissement proposant notamment des crypto-actifs, acteurs du financement participatif ou, plus largement, tout intervenant susceptible de relever du champ de compétence de l'Autorité des marchés financiers comme les conseillers en investissement financiers (CIF) par exemple.

3.1.1. ALLOTISSEMENT

L'accord-cadre est scindé en deux lots, détaillés infra :

- ☐ **Lot 1** : Visites mystère de prospects ou clients **en agence**¹ au sein des différents réseaux bancaires localisés en France (ou auprès de conseillers en investissement financiers, CIF), portant sur la commercialisation de produits ou services d'investissement (y compris cryptos-actifs, financement participatif)
- ☐ **Lot 2** : Visites mystère de prospects ou clients en ligne sur des **sites internet ou des applications mobiles de plateformes d'investissement au sens large** accessibles aux épargnants français, pouvant également inclure d'autres canaux tels que les appels téléphoniques, visio-conférences ou les passages en agence (portant sur la commercialisation des mêmes produits ou services d'investissement que pour le lot 1)

Les lots étant d'attribution distincte, chaque candidat peut se positionner sur un ou la totalité des lots.

Les prestations sont décrites dans le CCP.

Les lots 1 et 2 sont mono-attributaires.

¹ Agence signifie ici tout lieu physique de vente, quel que soit la nature de l'entité assurant la commercialisation

3.1.2. MONTANTS DU MARCHÉ

	Montant estimé (Pour la durée totale)		Montant maximum (Pour la durée totale)	
Lot 1. Visites mystère réalisées en agence	106 666€ HT	128 000 € TTC	128 000€ HT	153 600 € TTC
Lot 2. Visites mystère réalisées en ligne	60 000€ HT	72 000 € TTC	72 000€ HT	86 400 € TTC
Totalité de l'accord-cadre	166 666 € HT	200 000 € TTC	200 000 € HT	240 000 € TTC

- ☐ **Le montant maximum** est contractuel, toutefois, il n'a pas vocation à être atteint : il correspond au seuil limite à l'atteinte duquel le marché prend fin. Toutefois le titulaire s'engage à honorer ce montant de commande le cas échéant. Ce montant comprend donc une part d'aléas.
- ☐ **Le montant estimé** est communiqué à titre indicatif, pour permettre une meilleure prise en compte des besoins. Il n'est pas contractuel.

Remarques

- Pour information, certaines études s'étalent sur deux années.
- Chaque rendez-vous en agence dure 1h en moyenne.
- Les prestations faisant l'objet du présent règlement de la consultation portent sur des sujets complexes nécessitant une expertise technique et méthodologique avérée, et supposent que le titulaire dispose des ressources, compétences et moyens adéquats pour en assurer la bonne exécution.
- **L'AMF recommande vivement à tous les candidats potentiels de prendre connaissance des livrables produits dans le cadre des précédentes campagnes de visites mystères (disponible sur le site de l'AMF) afin d'avoir un aperçu précis de la qualité des attendus de ce marché.**

4. CONDITIONS RELATIVES A LA CONSULTATION

4.1.1. STRUCTURES JURIDIQUES DES CANDIDATS

☐ Co-traitance

Les opérateurs économiques ont la faculté de soumissionner sous forme de groupement conjoint ou solidaire conformément à l'article R. 2142-19 du code de la commande publique. Les pièces et documents mentionnés à l'article 9.1 du présent Règlement de la consultation (hormis le formulaire DC1) sont à produire par chacun des membres du groupement.

L'un des membres du groupement devra être désigné comme mandataire du groupement. En cas de groupement conjoint, le mandataire sera obligatoirement solidaire, pour l'exécution du marché, de l'ensemble des membres du groupement.

Un même opérateur économique ne peut être mandataire de plusieurs groupements. Un même opérateur économique ne peut ni présenter une offre en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements ni présenter une offre en qualité de membre de plusieurs groupements. Ces exigences s'apprécient pour chaque lot (un candidat peut présenter une offre pour l'attribution de chacun des lots et « organiser » sa candidature comme il le souhaite – il ne peut en revanche présenter plusieurs fois sa candidature pour l'attribution d'un même lot).

*L'AMF recommande aux candidats qui envisagent de s'appuyer de façon pérenne sur un tiers, **de favoriser la cotraitance** (de se présenter sous forme de groupement) plutôt que de recourir à la sous-traitance.*

*Une fiche explicative relative **au groupement momentané d'entreprises (GME, co-traitance)** est disponible à cette adresse :*

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dae/doc/gme.pdf?v=1700821773

*Pour information, la Direction des achats de l'Etat propose un dispositif de mise en relation des sociétés, « **la bourse à la co-traitance** », pour faciliter la création de groupements momentanés d'entreprises :*

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dae/doc/bourse_cotraitance_mode_em_ploi6.pdf

☐ **Sous-traitance**

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC 4 (Déclaration de sous-traitance) dûment rempli par le sous-traitant et le candidat, comportant l'indication des capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ainsi que la déclaration sur l'honneur que le sous-traitant ne se trouve pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics.

***Le formulaire DC4** est disponible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-mise-a-jour-formulaire-declaration-sous-traitance-dans-marches-publics>*

Il est recommandé aux candidats qui envisagent de s'appuyer de façon pérenne sur un tiers de favoriser la cotraitance (et donc de se présenter sous forme de groupement) plutôt que de recourir à la sous-traitance. Pour information, la Direction des achats de l'Etat

4.1.2. VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

4.1.3. LANGUE DE LA CONSULTATION

Les pièces et documents produits par les opérateurs économiques candidats à l'attribution du marché seront rédigés en langue française. Si les documents fournis par un opérateur économique en application du présent article ne sont pas rédigés en langue française, ces documents devront être accompagnés d'une traduction en français.

5. INFORMATION DES CANDIDATS

5.1.1. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

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

- ☐ Le présent règlement de la consultation (RC) et son annexe 1 « Cadre de réponse » ;
- ☐ L'acte d'engagement (formulaire ATTR1) et son annexe le bordereau de prix (BP) et le Détail Quantitatif Estimatif (DQE) : un par lot ;
- ☐ Le cahier des clauses particulières (CCP) ;
- ☐ L'annexe RGPD.

Ces documents sont formellement acceptés par les candidats dès la remise de leur offre.

5.1. MODALITES DE RETRAIT ET DE CONSULTATION DES DOCUMENTS

Les documents sont librement accessibles uniquement par voie électronique, sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE) (www.marches-publics.gouv.fr).

5.1.1. COORDONNEES DE LA PERSONNE POUVANT RENSEIGNER LES CANDIDATS

Toute demande de renseignement devra être effectuée à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

5.1.2. MODIFICATION DES DOCUMENTS DE LA CONSULTATION

Des modifications de détail peuvent être apportées aux documents de la consultation par le représentant du pouvoir adjudicateur au plus tard six (6) jours calendaires avant la date limite de remise des offres.

Les modifications ne pourront être communiquées qu'aux candidats dûment identifiés lors du retrait du dossier. Les candidats devront répondre sur la base du dernier dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Dans le cas où un candidat aurait remis une offre avant les modifications, il pourra en remettre une nouvelle sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et heure limites de dépôt des offres.

Dans l'hypothèse où la date de remise des offres initialement fixée ne permet pas la modification ou la transmission des offres dans le délai imparti, cette date sera reportée par l'acheteur. Les candidats identifiés sont informés du report de la date limite de remise des plis.

5.1.3. QUESTIONS – REPONSES

Pendant la phase de publicité, les candidats peuvent faire parvenir au plus tard huit (8) jours calendaires avant la date limite de remise des offres leurs questions et demandes de renseignements complémentaires par courrier électronique sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr> (se munir du numéro de référence du marché).

Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires, envoyées en temps utile, sur les documents de la consultation sont transmises aux candidats au plus tard six (6) jours avant la date limite fixée pour la réception des offres.

Des courriels sont susceptibles d'être adressés aux candidats via la plate-forme des achats de l'Etat PLACE (en provenance de l'adresse de messagerie suivante : nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr) avec notamment un lien de téléchargement permettant d'accuser réception du courriel et d'accéder au contenu de ces messages.

Les candidats doivent donc :

- s'assurer que leur boîte de messagerie soit configurée pour accepter les messages provenant de l'adresse ci-dessus,
- vérifier régulièrement que ces courriels ne figurent pas dans le dossier "indésirables" ou "spams",
- accuser réception de ces envois en cliquant sur le lien de téléchargement du courriel.

L'AMF communiquera avec les candidats à travers les adresses enregistrées lors du retrait des documents. Il appartient, le cas échéant, à l'opérateur économique d'informer l'AMF de tout changement d'adresse.

6. DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Les candidatures et les offres doivent parvenir à l'AMF **par voie dématérialisée** avant la date et l'heure limites précisées en page de garde du présent document.

Les offres qui seraient déposés ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limite indiquées en page de garde du présent document seront éliminés. Le candidat en sera informé.

7. DUREE DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à six mois à compter de la date limite de réception des offres.

Si pendant l'étude du dossier par les opérateurs économiques, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

8. CONTENU DES CANDIDATURES ET DES OFFRES REMISES PAR LES CANDIDATS

Pour chaque lot, le soumissionnaire dépose un pli comprenant :

- ☐ Sa candidature ; les éléments qui permettront à l'AMF d'évaluer sa capacité à soumissionner, son expérience et ses capacités professionnelles, techniques et financières (cf. Article 8.1 infra) ;
- ☐ Son offre ; la réponse technique et financière au marché (cf. Article 8.2 infra).

Conformément à l'article R.2142-4 du Code précité, une même personne ne peut représenter plus d'un candidat pour un même marché.

8.1. PRESENTATION DE LA CANDIDATURE

Concernant les documents relatifs à sa candidature : le candidat choisi de présenter sa candidature sous la forme du DUME (8.1.1) ou en transmettant les documents listés (8.1.2). Il fournit **impérativement** les documents listés au 8.1.3, et notamment **le cadre de réponse candidature** (fichier excel) complété.

8.1.1. CANDIDATURE SOUS FORME DE DUME

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme du document unique de marché européen (**DUME**) qui doit être signé par la personne habilitée à engager le candidat.

En cas de groupement, chacun des membres du groupement doit fournir un DUME distinct.

Le formulaire DUME est accessible :

- Depuis le service exposé de PLACE
- Depuis l'adresse URL suivante : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr>

Les parties II (information concernant l'opérateur économique), III (motifs d'exclusion), IV (critères de sélection) et le cas échéant V (réduction du nombre de candidats qualifiés) du formulaire sont à renseigner.

Des renseignements complémentaires au sujet du DUME électronique sont disponibles à l'adresse URL suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/pour-les-entreprises/>

8.1.2. CANDIDATURE HORS DUME

Dans le cas où les candidats ne candidatent pas par l'intermédiaire du DUME, ils doivent transmettre les documents et renseignements suivants :

- **la lettre de candidature (DC1 ou équivalent)**, dûment complétée, datée et signée. Dans le cas d'un groupement d'entreprises, le formulaire DC1 sera signé par chaque membre du groupement ;
- **la déclaration du candidat (DC2 ou équivalent)**, dûment complétée et datée.

En cas de groupement, chacun des membres du groupement doit fournir une déclaration du candidat distincte.

Les formulaires DC1 et DC2 sont téléchargeables gratuitement à partir du lien suivant :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

Les documents doivent être signés par une personne habilitée à engager le candidat.

8.1.3. JUSTIFICATIFS ET MOYENS DE PREUVES A TRANSMETTRE CONCERNANT L'APTITUDE ET LES CAPACITES DU CANDIDAT

En complément des documents cités au 8.1.1 et au 8.1.2 ci-avant, les candidats transmettent les justificatifs et moyens de preuve lors de la transmission de l'acte de candidature. Il s'agit des documents suivants :

- une déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles R 2143-6 à -10 du Code de la Commande Publique concernant les interdictions de soumissionner ;
- la copie du jugement prononcé si le candidat est en redressement judiciaire ;
- les pièces relatives au pouvoir des personnes habilitées à engager le candidat ;
- la preuve d'une assurance pour les risques professionnels ;
- **en cas de groupement d'entreprises**, une lettre d'habilitation du mandataire par ses cotraitants (une habilitation par cotraitant) et la convention de groupement dûment signée.
- Concernant les justificatifs relatifs **aux capacités financières, professionnelles et techniques**, les capacités seront appréciées au regard des renseignements suivants :
 - **Pour les capacités financières** : les chiffres d'affaires globaux, au cours des trois derniers exercices disponibles, et/ou les chiffres d'affaires annuels dans les domaines d'activité couverts par la présente consultation, au cours des trois derniers exercices disponibles,
 - **Pour les capacités professionnelles et techniques** :
 - Les références du candidat au cours des trois dernières années pour les prestations objet de la présente consultation, indiquant le montant, la date, le destinataire, public ou privé et en précisant les coordonnées d'un contact,
 - Une présentation de la structure de l'entreprise : volume d'activités, composition des effectifs, organisation et moyens techniques,

Remarques : Les entreprises nouvellement créées pourront apporter la preuve de leurs capacités par tout autre document équivalent. Pour apprécier les capacités de ces entreprises, pourront être notamment produits les renseignements suivants :

- Pour les capacités financières : une déclaration appropriée de banque, production d'une attestation d'un agent d'assurance garantissant la conclusion d'un contrat en cas d'attribution, etc...
- Pour les capacités techniques et professionnelles : titres d'études et/ou expérience professionnelle des responsables, liste des matériels possédés par l'entreprise, attestation de fourniture en cas d'attribution de marché, etc...

Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés par l'acheteur, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen considéré comme approprié par l'acheteur.

RÉCAPITULATIF DOCUMENTS CANDIDATURE	
Documents administratifs	<ul style="list-style-type: none"> - DUME <p><u>ou</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Une lettre de candidature (imprimé DC1 ou équivalent) et une déclaration du candidat (imprimé DC2 ou équivalent)
	<ul style="list-style-type: none"> - Une déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles R 2143-6 à -10 du Code de la Commande Publique concernant les interdictions de soumissionner ;
	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Le cas échéant, lorsque le candidat est en redressement judiciaire</u>, le candidat produit la copie du ou des jugements prononcés
	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents relatifs aux pouvoirs des personnes habilitées à engager le candidat. <i>(Cette personne doit être soit mentionnée sur l'extrait K-bis pour les candidats établis en France, ou au répertoire équivalent d'inscription à un registre du commerce pour les candidats non établis en France, soit disposée d'un pouvoir émanant d'une personne figurant sur l'extrait K-bis. En cas de procédure judiciaire, elles devront être contresignées par l'administrateur judiciaire désigné par le tribunal de commerce)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> - la preuve d'une assurance pour les risques professionnels ou déclaration appropriée des banques ;
Documents relatifs à la capacité économique et financière	La déclaration du chiffre d'affaires global du candidat au cours des 3 derniers exercices disponibles et/ou, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, sur les trois derniers exercices disponibles (peut être renseigné dans le DC2)
Documents relatifs à la capacité technique	Description du matériel et de l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du présent marché
Documents relatifs à la capacité professionnelle	Une présentation de la structure de l'entreprise (notamment volume d'activités, composition des effectifs, organisation)
	Une liste des principales prestations effectuées au cours des trois dernières années (références du candidat), pour des prestations similaires à ceux objet du présent marché, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique

8.1.4. EXAMEN DES CANDIDATURES

La sélection des candidatures sera effectuée dans les conditions prévues à l'article R.2144-2 du Code précité. Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il est constaté que des pièces dont la production était réclamée sont absentes ou incomplètes, l'AMF peut, soit demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous, soit d'éliminer la candidature.

Les candidatures seront examinées au regard des capacités techniques, professionnelles et financières des candidats, demandées ci-avant (cf. tableau ci avant).

L'appréciation des candidatures portera sur la vérification de la capacité à soumissionner des candidats. Ne seront pas admises les candidatures qui ne présentent pas de garanties de capacités économiques et financières, techniques et professionnelles suffisantes.

Les entreprises nouvellement créées devront fournir les éléments équivalents susceptibles de permettre d'apprécier leurs capacités techniques et professionnelles.

8.1.5. PRECISIONS RELATIVES AUX GROUPEMENTS D'OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

En cas de groupement momentané d'entreprises, l'ensemble des pièces administratives et techniques devront impérativement être fournies pour chacun des membres du groupement.

8.2. PRÉSENTATION DE L'OFFRE

8.2.1. Contenu de l'offre

Pour chaque lot, le soumissionnaire fournira obligatoirement tous les éléments suivants dans son offre :

- Le **formulaire ATTRI 1 valant Acte d'Engagement (AE)** complété par le représentant légal du candidat individuel (ou, en cas de groupement, du mandataire habilité ou de chacun des membres du groupement candidat) et daté ;
- Le **Bordereau de Prix (BPU)** dûment et intégralement complétés (offre financière chiffrée en euros) : le soumissionnaire ne peut en aucun cas modifier ce document (supprimer ou ajouter des items de prix) sous peine de rejet de son offre ;
- Le **Détail Quantitatif Estimatif (DQE)** intégralement complété : ce document ne sera utilisé uniquement dans le cadre de l'analyse financière ;
- **L'annexe RGPD ;**
- Le cas échéant, l'(es)annexe(s) relative(s) à la **déclaration et la demande d'agrément des conditions de paiement d'un sous-traitant** (imprimé **DC4** téléchargeable sur le site du ministère en charge de l'économie ou équivalent via le formulaire DUME annexé au règlement d'exécution (UE) 2016/7) ;
- Un relevé d'identité bancaire IBAN ;
- **Pour son mémoire technique, le candidat respecte impérativement le formalisme du cadre de réponse fourni en annexe 1 du présent document ;**

Les candidats n'ont pas l'obligation de signer leur offre. **Seul l'attributaire** (candidat envisagé comme titulaire) sera invité à signer son **acte d'engagement** au terme de la procédure de passation. Toutefois, si le candidat le souhaite, il peut signer son offre dès le dépôt de son pli.

8.2.2. Examen des offres

Le jugement des offres sera effectué lot par lot dans les conditions prévues aux articles R.2152-1 à -8 du Code précité. Chaque lot est attribué au soumissionnaire ayant présenté l'offre « économiquement la plus avantageuse » au regard de l'ensemble des critères de jugement des offres pondérés ci-après (valeur technique et valeur financière).

Les soumissionnaires non retenus sont informés du rejet de leur offre dans les conditions fixées aux articles R. 2181-1 et suivants du code de la commande publique.

Les critères s'appliquent aux deux lots.

8.2.3. Critères de jugement des offres

CRITERE 1 : VALEUR TECHNIQUE GLOBALE (60% DE LA NOTE GLOBALE)	
Valeur technique globale	Pondération sur 60
Qualité, pertinence et adéquation de la méthodologie de la préparation (la sélection et le recrutement des visiteurs mystères, formation, mise en œuvre des enquêtes)	10
Qualité de la méthodologie du suivi de la réalisation des enquêtes (dispositif de contrôle, recueil, fiabilité et traitement des données, tracabilité des visites, gestion des aléas)	10
Qualité de la méthodologie d'analyse des retours d'enquêtes (clarté des rapports, études, grilles de restitution, délai de production des livrables, proposition d'adaptation des scénarios et grilles, exemples d'apport d'expertise, remise de la documentation...)	15
Qualité et adéquation des compétences de l'équipe affectés à l'encadrement du terrain et à la réalisation du rapport final (nombre de personnes dédiées, CVs, exemples pertinents de visites mystère, connaissance et expérience du secteur de l'investissement et des visites mystère...)	15
Pertinence et respect du planning de réalisation des différentes étapes de la prestation sur lequel le titulaire s'engage (présentation d'un planning par scénario).	10

CRITERE 2 : VALEUR FINANCIERE (40% DE LA NOTE GLOBALE)
Les prix renseignés dans le Détail Quantitatif Estimatif (DQE)

8.2.4. Méthodes d'analyse des offres

☐ Méthode d'analyse technique

L'offre technique sera appréciée sur la base des sous-critères relatifs à la valeur technique globale, énoncés ci-dessus.

□ **Méthode d'analyse financière**

Le prix sera apprécié sur la base du montant total du Devis Quantitatif Estimatif (DQE) en € TTC remis par chaque candidat, par application de la formule suivante :

$$\text{Note} = 40 * (X / Y)$$

Dans laquelle :

X = montant du DQE du candidat moins-disant (prix le plus bas) ;

Y = montant du DQE du candidat dont le prix est évalué.

En cas de discordance constatée entre le BPU et le DQE, les indications portées sur le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) prévaudront sur toutes autres indications de l'offre et le montant du DQE sera rectifié en conséquence.

Les erreurs de multiplication, d'addition ou de report qui seraient constatées dans le DQE seront également rectifiées et, pour le jugement des offres, le montant ainsi rectifié du DQE sera pris en considération.

Les quantités précisées dans le DQE correspondent à des estimations sans valeur contractuelle.

9. MODALITES DE TRANSMISSION DES REPONSES : DEPOT DES PLIS DEMATERIALISES SUR LA PLATEFORME DES ACHATS DE L'ETAT (PLACE)

POINT DE VIGILANCE : l'AMF a récemment changé de plateforme de dématérialisation.

Dorénavant, les offres sont **OBLIGATOIREMENT** transmises par voie électronique à l'adresse suivante (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr> ;

Les offres transmises sur support papier seront automatiquement rejetées par l'AMF.

En cas d'envois multiples par voie dématérialisée, **seul le dernier envoi réceptionné avant la date limite de remise des plis sera admis**. Les plis antérieurs seront rejetés sans être examinés. Aucun envoi par télécopie ou courriel ne sera accepté. Seules les copies de sauvegarde portant la mention "COPIE DE SAUVEGARDE" peuvent être transmises, dans le délai de réception des plis, par voie postale ou sur place contre récépissé.

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

Le dépôt électronique des plis s'effectue **exclusivement sur le site (PLACE)** : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les candidats trouveront sur le site www.marches-publics.gouv.fr un « **guide utilisateur** » téléchargeable qui précise les conditions d'utilisation de la plate-forme des achats de l'État, et notamment **les pré-requis techniques** et **certificats électroniques nécessaires** au dépôt d'une offre dématérialisée.

Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et à répondre à une consultation test afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique.

Ils disposent sur le site d'une aide qui expose le mode opératoire relatif au dépôt des plis électroniques. Plusieurs documents et informations sont **disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme** :

- manuel d'utilisation afin de faciliter le maniement de la plate-forme ;
- assistance téléphonique ;
- module d'autoformation à destination des candidats ;
- foire aux questions ;
- outils informatiques.

Après le dépôt du pli sur la plateforme, un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.

L'absence de message de confirmation de bonne réception ou d'accusé de réception électronique signifie que la réponse n'est pas parvenue à l'acheteur.

L'opérateur économique doit s'assurer que les messages envoyés par la Plate-forme des achats de l'État (PLACE) notamment, nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr, ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

9.1. PRESENTATION DES DOSSIERS ET FORMAT DES FICHIERS

Les formats acceptés sont les suivants : .pdf, .doc, .xls, .ppt, .odt, .ods, .odp, ainsi que les formats d'image jpg, png et de documents html.

Le candidat ne doit pas utiliser de code actif dans sa réponse, tels que :

- Formats exécutables, .exe, .com, .scr, etc. ;
- Macros ;
- ActiveX, Applets, scripts, etc.

9.2. HORODATAGE

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. Tout dossier dont le dépôt se termine après la date et l'heure limite est considéré comme hors délai.

En cas d'indisponibilité de la plate-forme empêchant la remise des plis dans les délais fixés par la consultation, la date et l'heure de remise des offres peuvent être modifiées.

9.3. COPIE DE SAUVEGARDE

Les candidats qui effectuent à la fois une transmission électronique **et, à titre de copie de sauvegarde**, une transmission sur support physique numérique ou sur support papier doivent faire parvenir cette copie **avant la date limite de remise des plis**.

Cette copie de sauvegarde doit être placée dans un pli cacheté comportant les mentions suivantes :

« Copie de sauvegarde » ;

Intitulé et numéro de la consultation ;

Nom ou dénomination du candidat.

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les cas prévus à l'article 2 II de l'arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde. Elle doit être envoyée par voie postale ou déposée contre récépissé du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00, à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers

DAF – Pôle Juridique

17 place de la Bourse

75002 PARIS

Le pli doit comporter la mention suivante :

"NE PAS OUVRIR – COPIE DE SAUVEGARDE

Nom du candidat

Intitulé et numéro de référence de la procédure"

9.4. ANTIVIRUS

Les candidats doivent s'assurer que les fichiers transmis ne comportent pas de virus. La réception de tout fichier contenant un virus entraînera l'irrecevabilité de l'offre. Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant jamais été reçu et les candidats en seront avertis grâce aux renseignements saisis lors de leur identification.

10. ATTRIBUTION DU MARCHÉ

10.1. DOCUMENTS ATTENDUS PAR LE CANDIDAT RETENU (ATTRIBUTAIRE)

Le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra fournir, dans un délai fixé dans le courrier l'informant que son offre est retenue, les documents suivants :

- le formulaire ATTRI1 valant acte d'engagement complété, daté et signé par une personne habilitée à engager la société (si l'attributaire ne l'avait pas déjà signé dès le dépôt de son offre), le cas échéant par tous les membres du groupement d'opérateurs économiques) ;
- le cas échéant, dans le cas où les membres du groupement d'opérateurs économiques ne signent pas tous l'acte d'engagement, le document d'habilitation signé par tous les membres du groupement ;
- le pouvoir du ou des signataires d'engager la personne qu'il représente (titulaire individuel ou groupement d'opérateurs économiques) ;
- le cas échéant, en cas de sous-traitance, la déclaration de sous-traitance (DC4 ou équivalent) signée par le sous-traitant et le soumissionnaire, les renseignements relatifs aux capacités du sous-traitant lorsque le soumissionnaire s'appuie sur celles-ci ;
- le ou les relevé(s) d'identité bancaire ou équivalent ;
- un extrait Kbis ou équivalent ;
- en cas de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés ;
- les pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D.8222-8 du code du travail. Ces pièces sont à produire tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché ;
- les attestations et certificats délivrés par les organismes compétents prouvant que l'attributaire pressenti a satisfait à ses obligations fiscales et sociales, conformément à l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession.

Le soumissionnaire établi dans un Etat autre que la France produit un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine. Lorsqu'un tel certificat n'est pas délivré par le pays concerné, il peut être remplacé par une déclaration sous serment, ou dans les Etats où un tel serment n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant l'autorité judiciaire ou administrative compétente, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays.

Si le soumissionnaire a répondu par voie dématérialisée et dispose d'un numéro de SIRET, l'acheteur se procure directement ces attestations auprès des services concernés. En cas d'impossibilité de se les procurer, l'acheteur en demande communication au soumissionnaire dans le courrier l'informant que son offre est susceptible d'être retenue.

Dans tous les cas, le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché n'est pas tenu de fournir ces justificatifs et moyens de preuves que l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans sa candidature ou son offre toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès en soit gratuit. En outre, le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché n'est pas tenu de fournir les justificatifs et moyens de preuve déjà transmis à l'acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Dans ce cas, il indique, dans sa candidature ou son offre, les documents concernés ainsi que la référence de la ou des consultation(s) pour la ou lesquelles les documents ont déjà été transmis.

Si l'attributaire pressenti recourt à des salariés détachés il doit produire les justificatifs exigés à l'article L.1262-2-1 du code du travail.

En cas de groupement, les documents demandés devront impérativement être remis pour chacun des cotraitants.

En cas de sous-traitance déclarée, les documents demandés devront impérativement être remis pour chacun de sous-traitants présentés.

10.2. MISE AU POINT

Il peut être demandé au soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché de clarifier les aspects de son offre ou de confirmer les engagements figurant dans celle-ci. Cette demande ne peut avoir pour objet de modifier des éléments substantiels de l'offre. La mise au point sera le cas échéant, annexée à l'acte d'engagement.

10.3. SIGNATURE DU MARCHÉ

Le marché est signé par le soumissionnaire retenu au moyen de l'acte d'engagement (formulaire ATTR11) qui lui est adressé par l'acheteur.

En cas de signature électronique : La signature électronique doit respecter les exigences prévues à l'article relatif aux modalités de signature électronique du présent règlement de consultation.

10.4. MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les soumissionnaires sont tenus de signer électroniquement leur acte d'engagement. Ils doivent donc disposer de certificat de signature électronique Conformes au référentiel général de sécurité et au règlement n° 910/2014 dit « eIDAS ». A titre d'information, l'AMF procède à la signature et à la notification électroniques des marchés publics sous format Cades.

10.5. DONNEES PERSONNELLES

Il est précisé que les données nominatives collectées par les formulaires, avant les opérations de téléchargement des dossiers de consultation ou lors de l'opération de dépôt des plis, sont destinées à l'AMF. Elles servent à constituer le registre des retraits des dossiers de consultation et le registre des dépôts des offres, qui permettent à la personne publique de pouvoir communiquer avec les opérateurs économiques intéressés par la procédure de passation.

Le soumissionnaire est donc réputé avoir été informé que l'AMF est le responsable du traitement des données ainsi collectées. Il doit donc exercer son droit d'accès, de modification et de suppression directement auprès des services compétents de la personne publique : Division administrative et financière (adresse mentionnée supra).

11. CONTENTIEUX

Le tribunal compétent est le Tribunal administratif de Paris – 7 rue de Jouy – 75181 PARIS CEDEX4 –Téléphone : 01 44 59 44 00 - courriel : greffe.taparis@juradm.fr

12. ANNEXES AU REGLEMENT DE LA CONSULTATION

12.1. ANNEXE 1 – LE CADRE DE REPONSE

Le présent cadre de réponse technique constitue le sommaire des mémoires techniques attendus de la part des soumissionnaires.

Sous critères	Contenu attendu dans la réponse du candidat	Exemples de pièces justificatives
Qualité, pertinence et adéquation de la méthodologie de préparation des visites mystère	Description détaillée de la méthodologie de préparation des visites mystère incluant : la sélection et le recrutement des visiteurs mystères (profils, critères d'éligibilité et d'exclusion), les modalités de formation (contenus, durée, validation des acquis) ainsi que la mise en œuvre opérationnelle des enquêtes (appropriation des scénarios, respect des consignes, homogénéité d'exécution).	<ul style="list-style-type: none"> • Processus formalisé de recrutement des visiteurs mystères • Exemple de profil type de visiteur • Programme et supports de formation • Exemple anonymisé de scénario de visite • Charte éthique ou déontologique
Qualité de la méthodologie de suivi et de réalisation des enquêtes	Présentation du dispositif de pilotage et de contrôle qualité des enquêtes (supervision, contrôles a priori et a posteriori), des modalités de recueil et de fiabilisation des données, des dispositifs de traçabilité des visites ainsi que des procédures de gestion des aléas terrain.	<ul style="list-style-type: none"> • Description du dispositif de contrôle qualité • Processus de validation ou rejet des enquêtes • Présentation des outils de collecte et de traçabilité (le cas échéant), • Procédure de gestion des incidents et aléas • Exemple de journal ou tableau de suivi des visites
Qualité de la méthodologie d'analyse et de restitution des résultats	Description de la méthodologie d'analyse quantitative et qualitative des données, des modalités de restitution (clarté, lisibilité, pédagogie), des délais de production des livrables, de la capacité d'adaptation des scénarios et grilles d'analyse ainsi que des apports d'expertise proposés.	<ul style="list-style-type: none"> • Exemple anonymisé de rapport de restitution • Exemple de grille d'analyse ou de notation • Engagements sur les délais de production • Exemple d'adaptation de scénarios ou grilles • Liste et format des livrables remis
Qualité et adéquation des compétences de l'équipe affectée à la prestation	Présentation de l'équipe dédiée (pilotage, encadrement terrain, analyse), des rôles et niveaux d'implication de chaque intervenant, des compétences et expériences en visites mystère et dans le secteur de l'investissement, ainsi que des dispositifs assurant la continuité de service.	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme de l'équipe projet • CV des intervenants clés • Références de prestations similaires • Exemples de missions comparables • Modalités de remplacement en cas d'indisponibilité
Pertinence et respect du planning de réalisation de la prestation	Présentation d'un planning détaillé par scénario couvrant l'ensemble des étapes (préparation, réalisation terrain, analyse, restitution), identification des jalons clés, délais d'engagement et modalités de suivi et d'ajustement du planning.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning détaillé par scénario (type Gantt) • Délais d'engagement contractuels • Exemple de reporting d'avancement • Procédure de révision ou d'ajustement du planning

