



**CCI LYON METROPOLE
SAINT-ETIENNE ROANNE**

RÈGLEMENT 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°26LM03AO

REALISATION DE CAMPAGNES D'APPELS SORTANTS MARKETING ET QUALIFICATION DE FICHIER

Date et heure limites de réception des offres

Mardi 26 mai 2026 à 12H00

5

POUVOIR ADJUDICATEUR

CCI LYON METROPOLE SAINT-ETIENNE ROANNE

Place de la Bourse

69289 LYON CEDEX 02

Tél : 04 72 11 33 47

<https://www.lyon-metropole.cci.fr>

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

Cellule régionale de la commande publique : marches@lyon-metropole.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.....	4
1.6 - Réalisation de prestations similaires.....	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	4
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	7
7.1 - Sélection des candidatures	7
7.3 - Clarification des offres et visite des centres d'appels	9
7.4 - 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 :

REALISATION DE CAMPAGNES D'APPELS SORTANTS MARKETING ET QUALIFICATION DE FICHER

Les prestations de campagnes d'appels téléphoniques ont pour objectif selon le cas : la prise de rendez-vous, l'administration de questionnaires d'enquêtes, la promotion d'événements, la qualification de fichier.

Lieu(x) d'exécution :

CCI LYON METROPOLE SAINT-ETIENNE ROANNE

Place de la Bourse

69002 Lyon

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 maximum de 470 000 € HT 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. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

Montant maximum en € HT 1 ^{ère} période (initiale) 1 an	Montant maximum en € HT 2 ^{ème} période (Reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 3 ^{ème} période (Reconduction) 1 an	Montant maximum en € HT 4 ^{ème} période (Reconduction) 1 an
117 500 €HT	117 500 €HT	117 500 €HT	117 500 €HT

Le montant maximum indiqué ci-dessus représente le plafond des commandes susceptibles d'être passées dans le cadre du présent accord-cadre. Il ne constitue en aucun cas un engagement ferme de la part de l'acheteur quant à la passation de commandes ou au montant total des prestations exécutées, et prend en compte d'éventuels besoins non identifiés à date.

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 conformément à l'article L.2113-10 du Code de la Commande Publique, dans la mesure où son objet ne permet pas l'identification de prestations distinctes. En effet, les prestations de réalisation de campagnes d'appels sortants, qu'il s'agisse de la prise de rendez-vous, de l'administration de questionnaires d'enquêtes, de la promotion d'événements ou de la qualification de fichiers, sont étroitement liées et reposent sur les mêmes moyens humains, techniques et méthodologiques. Leur dissociation conduirait à une complexité dans la coordination des différentes phases d'exécution, ainsi qu'à un risque de surcoût et de perte d'efficacité globale de l'action marketing.

1.5 - Nomenclature

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

Code principal	Description
79512000-6	Centre d'appels

1.6 - Réalisation de prestations similaires

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

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.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

2.4 - Développement durable

Cette consultation comporte des conditions d'exécution à caractère social et environnemental dont le détail est indiqué dans le CCP. Le titulaire 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 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) de l'accord-cadre seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils veulent renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au CCP, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité

Les candidats doivent respecter l'obligation de confidentialité requise 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 cette obligation de confidentialité.

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)
- Le bordereau des prix unitaires (BPU) et détail quantitatif estimatif (DQE)
- Le cahier des clauses particulières (CCP)
- Les Chartes informatique et IA
- Le Cadre de réponse OBLIGATOIRE
- Le Document unique de candidature (DUC)

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
Le justificatif d'attribution par l'INSEE d'un numéro d'identification (SIRET...)	

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

Libellés	A renseigner / annexer
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	

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

Libellés	A renseigner / annexer
Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	Dans le document unique de candidature
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	
Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat	

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

Libellés	Signature
Certificats de qualifications et/ou de qualité, le cas échéant	Dans le 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 (DUC) 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	Oui
Le bordereau des prix unitaires (BPU) et détail quantitatif estimatif (DQE) en version PDF et en version Excel	Oui
Le cadre de réponse OBLIGATOIRE	Oui
Les CV de l'équipe dédiée	Non
Les Chartes informatique et IA	Oui

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.

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 de l'accord-cadre 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 accords-cadres

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	35
2-Valeur technique (Critères appréciés au regard du contenu du cadre de réponse technique, complété par le candidat)	45
2.1-Qualité et pertinence des moyens humains dédiés à la prestation : Personnel d'encadrement, organigramme, identification de l'interlocuteur dédié et description du personnel, moyens mis en œuvre pour garantir les compétences exigées du personnel, formation initiale des téléopérateurs.	25
2.2-Conditions spécifiques pour l'exécution du marché : Méthodologie de prise de connaissance et d'appropriation, méthodologie d'exécution, de suivi et de contrôle des prestations, reportings, moyens techniques mis en œuvre, garanties des niveaux de service, sécurité des systèmes d'information, confidentialité et protection des données, plan de continuité d'activité.	20
3-Délai d'exécution	10
4- Développement durable Performance environnementale dans l'organisation et la réalisation des prestations apprécié au regard du cadre de réponse : Volet environnemental /5 - Qualité des mesures mises en œuvre pour l'application des dispositions du CCP (article Développement durable). - Dispositions que le candidat se propose de mettre en œuvre sur les aspects environnementaux. - Engagements environnementaux en lien avec les prestations du marché Volet sociétal / 5 - Qualité des mesures mises en œuvre pour l'application des dispositions du CCP (article Développement durable). - Dispositions que le candidat se propose de mettre en œuvre sur les aspects sociétaux - Engagements sociétaux en lien avec les prestations du marché	10

Le critère "Prix des prestations" sera analysé de façon proportionnelle entre les candidats sur la base de l'offre financière (Devis estimatif forfaitaire – Base DQE). 35 points seront attribués au candidat dont l'offre de prix est la moins disante.

La note pour les autres offres est calculée ainsi : $\text{Note} = 35 \times \text{Prix de l'offre la moins disante} / \text{Prix de l'offre}$.

L'analyse des offres et leur notation sera effectuée principalement sur la base du cadre de réponse. Les autres critères et sous-critères, qu'ils soient détaillés ou non, seront notés à partir du barème suivant :

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 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 - Clarification des offres et visite des centres d'appels

Il ne peut y avoir de négociation avec les candidats.

Le Pouvoir adjudicateur peut, par tout moyen, demander aux candidats de préciser ou compléter la teneur de leur offre. Cette faculté s'exerce dans le respect du principe d'égalité de traitement entre les candidats.

Dans le cadre de la clarification des offres, le pouvoir adjudicateur pourra inviter les 3 premiers candidats dans l'ordre du classement, à participer à une audition ayant pour objet de demander de simples précisions sur les éléments remis.

Les candidats seront entendus dans des conditions de stricte égalité de traitement.

Une visite des centres d'appels pourra être organisée auprès de 3 candidats en short list, dans des conditions identiques pour l'ensemble des candidats.

Les modalités, dates et horaires seront précisées dans le courrier de convocation.

Les candidats seront informés, via la plateforme de dématérialisation, de la date effective de l'audition et/ou visite du centre d'appels 10 jours au moins avant la date de sa tenue.

7.4 - 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 **APROVALL** (ex 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 **APROVALL**, dans le même délai.

L'attributaire et ses sous-traitants recevront un courriel d'invitation pour se connecter sur **APROVALL**, 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 Lyon

184 rue Duguesclin

69433 LYON CEDEX 03

Courriel : greffe.ta-lyon@juradm.fr

Tél : +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 de Tribunal Administratif de Lyon

Palais des Juridictions Administratives

Tribunal Administratif de Lyon

184 rue Duguesclin

69433 LYON CEDEX 03

Courriel : greffe.ta-lyon@juradm.fr

Tél : +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.