

Direction de l'Organisation et de la Performance (DOP)

Règlement de consultation (R.C.)

MP26-02

- **Acheteur:**

Agence de services et de paiement (ASP)
2, rue du Maupas
87040 LIMOGES cedex 1

Objet de la consultation : Prestations d'externalisation de l'assistance multicanale auprès des usagers des politiques publiques confiées à l'ASP
Date limite pour poser des questions : 3 juin 2026 à 12:00
Date limite de remise des plis : 12 juin 2026 à 12:00

Sommaire

Identification de l'acheteur	3
Article 1. Objet de la consultation	3
Article 2. Procédure	3
Article 3. Objet du présent règlement de la consultation	3
Article 4. Dispositions générales.....	4
4.1 Allotissement et valeurs estimées du besoin.....	4
4.2 Règles d'attribution des lots	4
4.3 Modalités d'exécution du marché.....	4
4.4 Durée	4
4.5 Variantes	4
4.6 Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)	4
4.7 Clauses sociales.....	5
4.8 Date d'établissement, type et forme des prix.....	5
4.9 Modalités de financement.....	5
4.10 CCAG applicable	5
Article 5. Forme juridique de l'attributaire	5
Article 6. Sous-traitance	6
6.1 Obligations du candidat	6
6.2 Obligations du sous-traitant	6
Article 7. Prévention des conflits d'intérêt	7
Article 8. Modalités d'établissement des offres	7
8.1 Date limite de réception des offres	7
8.2 Délai de validité des offres.....	7
8.3 Contenu du dossier de consultation	7
8.4 Gestion des questions/réponses en cours de consultation :	7
8.5 Modifications de détails au dossier de consultation	8
8.6 Retrait du dossier de consultation (DC)	8
8.7 Remise des plis.....	8
Article 9. Recevabilité des offres	8
Article 10. Contenu des plis	9
10.1 Documents demandés à l'appui des candidatures	9
10.2 Eléments exigés au titre de l'offre.....	10
Article 11. Agrément des candidatures et examen des offres	11
Article 12. Jugement des offres	11
Article 13. Attribution du marché.....	14
Article 14. Clauses complémentaires.....	14

Identification de l'acheteur

ASP – Agence de services et de paiement
2 rue du Maupas
87040 Limoges cedex 1
Téléphone : 05 55 12 00 00
Mail : appui-mp@asp.gouv.fr

Article 1. Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet l'externalisation de l'assistance usager multicanale pour les accompagner au quotidien dans leurs démarches de demande d'aide ou d'utilisation de portail web mis à disposition par l'ASP. L'assistance porte sur certains dispositifs, de manière totale ou partielle en fonction des dispositifs. Elle comprend aussi la réalisation de prestations complémentaires.

Les prestations attendues et les spécifications techniques sont décrites dans le CCTP MP 26-02.

Classification CPV (vocabulaire commun pour les marchés publics) :

72253000-3 - Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

72253100-4 - Services d'aide aux utilisateurs

Article 2. Procédure

La présente procédure est passée en application de l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 et du décret n°2018-1075 du 3 décembre 2018 portant respectivement partie législative et partie réglementaire du code de la commande publique.

Il s'agit d'un appel d'offres ouvert passé en application des articles R2124-2 et R2161-2 à 5 du code de la commande publique.

L'ASP se réserve le droit de recourir à des prestations similaires selon les dispositions de l'article R 2122-7 du code de la commande publique.

Le présent marché peut faire l'objet de reconductions, en application de l'article R 2112-4 du code de la commande publique.

L'ASP se réserve également la possibilité de modifier le marché en application des articles R2194-2 à 4 du code de la commande publique dans la limite de 50% du montant initial du marché, et ce afin d'intégrer des travaux, fournitures ou services supplémentaires devenus nécessaires et que le présent marché n'aurait pas permis de réaliser.

L'ASP se réserve la possibilité de mettre en œuvre, en application de l'article R2194-1 du code de la commande publique, la clause de réexamen définie au CCAP de la consultation MP 26-02.

Article 3. Objet du présent règlement de la consultation

Le présent document définit :

- les modalités de la consultation et la forme contractuelle prévue,
- la présentation des plis, les règles et le formalisme à respecter,
- les modalités de remise des candidatures et des offres,
- les documents et renseignements à fournir pour juger de la conformité des candidatures et des offres,
- les critères qui seront utilisés pour l'évaluation des offres.

Le candidat consulté ne pourra prétendre à aucune indemnité ou rémunération pour les prestations réalisées dans le cadre de cette consultation, en particulier pour la remise de son offre.

La participation à la présente consultation vaut acceptation sans restriction des dispositions du présent règlement et des documents qui l'accompagnent. Seule la langue française peut être utilisée. Par conséquent, tous les documents doivent être rédigés en langue française.

Le déroulement de la procédure est le suivant :

- remise des candidatures et des offres par les candidats,
- analyse des candidatures et des offres,
- classement des offres par l'administration, conformément à l'article dédié du présent règlement de consultation,
- attribution du ou des marché(s).

Article 4. Dispositions générales

4.1 Allotissement et valeurs estimées du besoin

Par dérogation aux dispositions de l'article L2113-11 du code de la commande publique, il n'est pas prévu de décomposition en lots (marché unique). En effet, les prestations objet du marché forment un ensemble cohérent et indissociable. Il s'agit donc d'un marché unique.

A titre indicatif, le montant maximum des prestations prévisionnelles est évalué à 6 000 000 € HT.

4.2 Règles d'attribution des lots

Sans objet.

4.3 Modalités d'exécution du marché

La consultation donnera lieu à la conclusion d'un accord-cadre mono attributaire qui s'exécute au fur et à mesure de l'émission de bons de commande, en application de l'article R2162-2 alinéa 2 et dans les conditions fixées aux articles R2162-13 et R2162-14 du code de la commande publique.

Les dispositifs sur lesquels le titulaire sera amené à intervenir ainsi que les modalités et dates d'interventions lui seront notifiées par bon de commande.

Conformément aux dispositions de l'article R2162-4 du Code de la Commande Publique, il s'exécute sans montant minimum et dans les limites d'un montant maximum définis à l'article 1 de l'acte d'engagement.

4.4 Durée

La durée et les modalités de reconduction sont précisées dans l'acte d'engagement.

4.5 Variantes

Conformément à l'article R2151-8 1^{er} du code de la commande publique, les variantes sont interdites.

4.6 Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)

Sans objet.

4.7 Clauses sociales

L'ASP s'est engagée dans une politique d'insertion des personnes par le travail. C'est pourquoi le présent accord-cadre comporte des clauses visant à promouvoir l'emploi des personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion et à lutter contre le chômage, en application de l'article L. 2112-2 à L. 2112-4 et L. 2152-7 à L. 2152-8 du code de la commande publique du 1er avril 2019.

Ces clauses ont pour conséquence d'exiger de chaque entreprise retenue dans le présent accord cadre la réalisation d'une action d'insertion professionnelle intégrée à l'exécution des prestations du marché.

En complément, conformément aux dispositions de l'article R. 3124-4 du Code de la commande publique, la performance en matière d'insertion professionnelle des publics en difficultés, au titre des considérations sociales, constitue un critère d'attribution du présent contrat.

Par la remise de son offre, l'entreprise candidate s'engage impérativement à réserver les dispositions qui s'y rapportent. Cette clause s'applique suivant les principes définis à l'article du cahier des clauses administratives particulières dédié.

Par ailleurs, l'ASP a confié au guichet territorial de Limoges Métropole l'accompagnement et le contrôle des engagements des entreprises. A cet égard, au plus tard dans les 3 mois suivant la notification de l'accord-cadre, l'attributaire doit prendre contact avec l'unité clauses sociales dont les coordonnées sont fournies ci-après, qui les informera des modalités de mise en œuvre de la clause d'insertion.

Contact : Limoges Métropole - Communauté Urbaine

Direction de la politique de la ville, de l'emploi et du développement social

Unité clauses sociales - 19 rue Bernard Palissy

CS 10001 - 87031 LIMOGES cedex 1

Standard Accueil : 05 55 45 78 95

Contacts : Johanna NIVARD / Hortense DUGAY/Anne Cécile FALL

Mail : insertion-clauses-sociales@limoges-metropole.fr

Les offres qui ne satisferont pas à cette condition seront déclarées irrégulières pour non- respect du cahier des charges. Les candidats ne sont pas autorisés à formuler dans leur offre, des réserves sur la clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

4.8 Date d'établissement, type et forme des prix

La date d'établissement, le type et la forme des prix sont définis à l'article 8 du CCAP.

Le marché est exprimé en euros.

4.9 Modalités de financement

Ce marché est financé sur le budget de l'Etablissement.

4.10 CCAG applicable

Le CCAG applicable est le CCAG FCS du 30 mars 2021, publié au JORF du 1er avril 2021.

Article 5. Forme juridique de l'attributaire

Dans le cadre de la présente consultation, les candidats peuvent se présenter individuellement ou sous forme de groupement conjoint ou solidaire, conformément à l'article R 2142-22 alinéa 1 du code de la commande publique, sous réserve du respect des règles relatives à la concurrence.

En application des dispositions de l'article R2142-21 du code de la commande publique, il est interdit aux opérateurs économiques de présenter plusieurs candidatures en agissant à la fois en qualité de

candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements. Le fait qu'un opérateur ait présenté une candidature individuelle et comme membre d'un groupement implique de regarder ces candidatures comme irrégulières au sens de l'article L 2152-2 du code de la commande publique.

En revanche, un candidat peut se présenter à la fois en tant que candidat individuel ou membre d'un groupement et en tant que sous-traitant.

L'un des opérateurs économiques, membre du groupement, représentera l'ensemble des membres vis-à-vis du pouvoir adjudicateur et coordonnera les prestations des membres du groupement (mandataire du groupement).

En cas d'attribution du marché à un groupement conjoint, le mandataire du groupement sera solidaire de la réalisation des obligations contractuelles de chacun des membres du groupement pour l'exécution du marché.

L'appréciation des capacités professionnelles, techniques ou financières d'un groupement est globale. Il n'est pas exigé que chaque membre du groupement ait la totalité des compétences techniques requises pour l'exécution du marché.

Pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières, le candidat, même s'il s'agit d'un groupement, peut demander que soient prises en compte les capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques, quelle que soit la nature juridique des liens existant entre ces opérateurs et lui. Dans ce cas, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché (article R 2143-12 du code de la commande publique).

L'ASP se réserve la possibilité de vérifier les références fournies en contactant les personnes indiquées.

Article 6. Sous-traitance

6.1 Obligations du candidat

Conformément aux dispositions de l'article L 2193-5 et R 2193-1 du code de la commande publique, dès lors que le candidat a l'intention de sous-traiter une partie des prestations, il devra clairement l'indiquer, soit en complétant le formulaire officiel DC4 (déclaration de sous-traitance accessible via ce lien : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>), soit en fournissant les renseignements suivants :

- la nature et l'importance des prestations qui seraient sous-traitées,
- le nom, la raison sociale, le n° SIRET (ou équivalent, pour les sociétés étrangères) et l'adresse du sous-traitant,
- le lieu d'exécution des prestations sous-traitées,
- le montant des prestations sous-traitées en euros hors taxes et les conditions de paiement prévues par le contrat de sous-traitance,
- dans le cas d'un paiement direct, la domiciliation bancaire du sous-traitant,
- les capacités techniques, professionnelles et financières du sous-traitant.

6.2 Obligations du sous-traitant

Dans tous les cas, le sous-traitant devra fournir la déclaration prévue à l'article R 2193-1 5° du code de la commande publique (soit en signant le formulaire DC4 précité, rubrique k, soit en fournissant par l'intermédiaire du candidat, une déclaration sur l'honneur signée).

Article 7. Prévention des conflits d'intérêt

Il est précisé, concernant la composition de l'équipe, que l'administration se réserve le droit d'interroger le titulaire afin de pouvoir établir, de façon contradictoire, qu'aucun conflit d'intérêt ou manque d'indépendance ne pourrait intervenir avec d'autres opérateurs économiques susceptibles de répondre à des dossiers ayant un lien avec les missions du titulaire dans le cadre du présent marché.

Article 8. Modalités d'établissement des offres

8.1 Date limite de réception des offres

Les date et heure limites de réception des plis sont celles indiquées en page de garde du présent règlement de consultation.

Dans le cas de dépôts multiples faits par un même soumissionnaire, conformément à la réglementation en vigueur, dans un premier temps, seul le dernier pli reçu est ouvert.

Dans le cas d'envois successifs c'est la dernière version complète et autonome reçue qui sera prise en compte.

Seuls peuvent être ouverts les plis qui ont été reçus au plus tard à la date et à l'heure limites (fuseau horaire de Paris (UTC+1) qui ont été fixées par l'acheteur public. Les plis reçus hors délais sont irrecevables.

8.2 Délai de validité des offres

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

8.3 Contenu du dossier de consultation

Les documents de la consultation mis à disposition des soumissionnaires sont les suivants :

- Le présent Règlement de consultation (RC), et ses annexes
 - Annexe 1, Annexe relative à la dématérialisation des procédures
 - Annexe 2, Cadre de mémoire technique (CMT)
- Le Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes :
 - Annexe A, glossaire,
 - Annexe B, relative aux fiches produits,
 - Annexe C, relative au PAS.
- Le Cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et ses annexes :
 - Annexe 1, relative au développement durable,
- L'Acte d'engagement et ses annexes :
 - Annexe 1, relative au Bordereau de prix unitaires - BPU - et son DQE
 - Annexe 2, relative à la responsabilité sociétale des entreprises

8.4 Gestion des questions/réponses en cours de consultation :

Les questions relatives au dossier de consultation devront être obligatoirement formulées par écrit via la plate-forme www.marches-publics.gouv.fr dans le module « questions/réponses », au plus tard 9 jours avant la date de remise des offres.

Les réponses seront transmises à tous les candidats préalablement identifiés ayant retiré un dossier de consultation au plus tard 6 jours avant la date de remise des offres, dans le module « questions/réponses » et/ou dans le module « échanges sécurisés » de la plate-forme www.marches-publics.gouv.fr. Tous ces candidats en sont informés par un mail de notification les invitant à télécharger les documents.

Les candidats retirant ultérieurement le DCE pourront disposer de l'ensemble des documents (DCE initial et jeux de questions/réponses) en téléchargeant les documents dans le module « Pièces de marché » dans la liste des documents disponibles.

NB : Les délais indiqués ci-dessus ne concernent pas les demandes liées à la transmission dématérialisée des offres sur le site www.marches-publics.gouv.fr. À tout moment et jusqu'à la date et heure limites de dépôt des offres, les candidats peuvent interroger le support de la plate-forme pour être accompagnés dans le dépôt et la signature de leur offre.

8.5 Modifications de détails au dossier de consultation

L'acheteur se réserve le droit d'apporter des modifications de détails au dossier de consultation jusqu'à 6 jours avant la date limite fixée pour la remise des offres.

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

8.6 Retrait du dossier de consultation (DC)

Il est fait application des articles R 2132-2 à R 2132-6 du code de la commande publique.

L'ASP dispose d'une plate-forme de dématérialisation des marchés publics accessible sur Internet à l'URL suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise>

Les modalités de retrait sont décrites à l'annexe 1 au présent RC relative à la dématérialisation.

8.7 Remise des plis

Dans le cadre de la présente consultation, pour la remise des plis, en application de l'article R 2132-7 du code de la commande publique, seul le mode de transmission par voie électronique via le site www.marches-publics.gouv.fr est autorisé conformément aux modalités décrites dans l'annexe 1 au présent RC relative à la dématérialisation.

Le pli remis ou dont l'avis de réception est délivré après la date et l'heure limites indiquées en page de garde sera rejeté.

Article 9. Recevabilité des offres

Les offres :

- arrivées après la date et l'heure limites imparties pour la remise des offres, éventuellement reportées ;
- ou provenant de groupements d'opérateurs économiques ayant été modifiés dans des conditions contraires à l'article dédié du présent règlement de la consultation ;
- ou inappropriées, inacceptables ou irrégulières in fine, au sens des dispositions des articles L 2152-2 à L 2152-4 du code de la commande publique ;
- ou signées, le cas échéant, et paraphées par une personne non habilitée à engager la société ;

seront rejetées et ne seront pas classées.

Article 10. Contenu des plis

10.1 Documents demandés à l'appui des candidatures

A l'appui de leur candidature, et pour chaque lot concerné les candidats individuels ou groupés doivent obligatoirement produire les éléments suivants.

Formulaire / document	Observations	Attendus
DECLARATION DU CANDIDAT		
DC1 « Lettre de candidature »	Une même personne physique ne peut représenter plus d'un candidat pour un même marché (art. R2142-4 du code de la commande publique) Un opérateur économique peut recourir aux capacités d'autres opérateurs (art. R2142-3 du code de la commande publique) En cas de groupement : Le mandataire devra fournir, si le groupement est désigné attributaire, un document d'habilitation signé par les autres membres du groupement et précisant les conditions de cette habilitation.	A produire Téléchargeable au lien suivant : https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat
DC2 « Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement »	En cas de groupement : Fournir 1 formulaire DC2 pour chaque membre du groupement.	
DC4 « déclaration de sous-traitance »	Si une sous-traitance est connue au moment de l'offre, fournir le DC4.	
Pouvoirs de la personne habilitée à engager le candidat	Notamment : Numéro unique d'identification délivrée par l'INSEE ou une structure compétente pour les entreprises étrangères, Délégations de signature, ...	A produire
CAPACITES TECHNIQUES ET PROFESSIONNELLES		
Une liste des principales livraisons effectuées ou des principaux services ou prestation fournis au cours des trois dernières années	Indiquer le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les livraisons et les prestations de services sont justifiées par des noms et numéros de contacts au sein du destinataire public ou privé.	A produire
Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat pendant les 3 dernières années	Dont part du personnel d'encadrement	A produire
Les documents attestant de normes ou de certifications	Dans le cas où le soumissionnaire souhaite mettre en avant des normes ou certifications en rapport avec la prestation demandée au titre du présent marché.	A produire
Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public	Indiquer notamment les éléments techniques qui permettront au soumissionnaire de réaliser les liaisons VPN prévues au marché.	A produire

En application de l'article R2143-4 du code de la commande publique, l'acheteur accepte que le candidat présente sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME

Si un opérateur économique qui participe à titre individuel, mais recourt aux capacités d'une ou de plusieurs autres entités, il doit veiller à ce que le pouvoir adjudicateur reçoive à la fois son DUME et un DUME distinct pour chaque entités auxquelles il fait appel; à savoir les informations demandées dans les sections A et B de la partie II et la partie III, dûment rempli et signé par les entités concernés et dans la mesure où cela est pertinent, au vu des capacités auxquelles l'opérateur économique a recours, les parties IV et V.

En cas de candidature sous forme de groupement d'opérateurs économiques, un DUME distinct indiquant les informations requises au titre des parties II à V doit être remis pour chacun des opérateurs économiques participants.

Le DUME est disponible à l'adresse suivante : <https://espd.eop.bg/espd-web/filter?lang=fr>

Le DUME est rédigé en français par les opérateurs économiques.

Ces pièces permettent de vérifier la recevabilité des candidatures.

10.2 Eléments exigés au titre de l'offre

A l'appui de leur offre, les candidats doivent produire les éléments suivants :

Pour le marché :		
Pièce	Attendus	Observation
Acte d'engagement	A compléter en utilisant <u>impérativement</u> le modèle fourni par l'ASP.	La signature n'est pas obligatoire au stade de la remise de l'offre, celle-ci valant engagement du candidat à signer le marché s'il est attributaire. Toutefois, la signature préalable est conseillée afin de prévenir les risques de retard lors de la notification.
Annexe 1 à l'acte d'engagement BPU et DQE	BPU : A compléter en renseignant les prix proposés DQE : Renseigné automatiquement à partir des prix proposés dans l'annexe 1 à l'acte d'engagement « BPU »	BPU : Ce document contractualise les prix proposés DQE : Ce document est uniquement destiné au jugement du critère prix
Annexe 2 à l'acte d'engagement Responsabilité sociétale des entreprises	A compléter en utilisant <u>impérativement</u> le modèle fourni par l'ASP.	Ce document contractualise les engagements en termes d'insertion sociale et identifie les référents.
Annexe 1 au CCAP RSE	A compléter en utilisant <u>impérativement</u> le modèle fourni par l'ASP	Ce document contractualise les engagements en termes de responsabilité sociétale et environnementale.
Un mémoire technique	Respecter <u>obligatoirement</u> le cadre de mémoire figurant à l'annexe 2 au RC	Permet au candidat de présenter la compréhension des exigences du CCTP/CCP, en répondant point par point aux critères de jugement des offres.
Le plan d'assurance sécurité	A compléter en fonction de l'annexe C du CCTP	Permet au candidat de présenter son appréhension des sujets liés à la sécurité. Le candidat renseigne le document qui sera éventuellement complété avec l'ASP avant validation une fois le marché notifié.

Article 11. Agrément des candidatures et examen des offres

Il est fait application des articles R 2144-1 à R 21441-7 de la commande publique pour l'agrément des candidatures et des articles R 2152-1 et R 2152-2 pour l'examen des offres.

Les offres **irrégulières, inacceptables ou inappropriées**, après mise en œuvre ou non (au choix de l'administration) d'une procédure de régularisation conformément aux dispositions du code de la commande publique, seront éliminées :

- est irrégulière une offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de la consultation notamment parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale ;
- est inacceptable une offre dont le prix excède les crédits budgétaires alloués au marché public tels qu'ils ont été déterminés et établis avant le lancement de la procédure ;
- est inappropriée une offre sans rapport avec le marché public parce qu'elle n'est manifestement pas en mesure, sans modification substantielle, de répondre au besoin et aux exigences de l'acheteur formulées dans les documents de la consultation.

Article 12. Jugement des offres

Le choix et le classement des offres sont effectués dans les conditions prévues aux articles R2152-6, R2152-7 et R2152-12 du code de la commande publique, en fonction des critères pondérés énoncés ci-dessous :

- **Critère 1 : Valeur technique : 55%**
- **Critère 2 : Valeur financière : 30 %**
- **Critère 3 : Valeur sociétale de la prestation : 15 %**

Une note globale sur 100 points sera attribuée aux candidats composée de 55 points pour le critère technique, de 30 points pour le critère financier et de 15 points pour le critère RSE.

Critère 1 : Valeur technique (55%)

La qualité technique de l'offre sera jugée au regard de la complétude, la clarté et la pertinence des informations transmises dans le cadre de mémoire technique (CMT) joint en annexe 2 du présent RC. Le CMT ne devra pas dépasser les 100 pages, dans le respect des règles typographiques indiquées dans le document, ni comporter de renvoi à des annexes hors celles éventuellement citées par la personne publique. Les pages excédant la centième ainsi que les annexes ne seront ni lues ni prises en compte pour l'analyse.

Seul le cadre de réponse technique sera analysé. Il n'est donc pas nécessaire de transmettre un mémoire technique sous un autre format.

La valeur technique sera appréciée au travers des éléments apportés sur les cinq sous-critères techniques suivants et pondérés comme suit :

- Sous-critère 1 : Pertinence de la Méthodologie projet (30%)
- Sous-critère 2 : Qualité de la gestion des équipes pour répondre aux exigences de l'ASP : formation, turn over, recrutement, actions et en matière d'accueil, d'intégration et de formation... (40%)
- Sous-critère 3 : Pertinence des moyens déployés pour répondre aux exigences de l'ASP en termes d'infrastructures techniques et de qualité de service (20%)
- Sous-critères 4 : Pertinence de la méthodologie mise en œuvre pour réaliser les prestations complémentaires (gestion des appels sortants, traitement d'enquêtes qualité) (10%)

Evaluation des sous-critères :

Chaque sous-critère sera évalué à partir des éléments contenus dans le cadre de mémoire technique (CMT) fourni dans l'offre du candidat. Le CMT comprend 4 chapitres qui correspondent à chacun des sous-critères composés d'éléments.

Les éléments du CMT composant chaque sous-critère sont notés de 0 à 20 de la façon suivante :

Le barème de notation par élément est le suivant analysé sur la base de 20 points :	Elément noté sur 20 Notes
Très satisfaisant La proposition présente toutes les garanties concernant le respect des engagements attendus par l'ASP. Elle propose des avantages particuliers et/ou un avantage prépondérant apportant une plus-value. L'information est présentée de manière claire, précise et détaillée.	$15 < X \leq 20$
Satisfaisant La proposition présente toutes les garanties concernant le respect des engagements attendus par l'ASP. Elle ne propose pas d'avantage particulier ou prépondérant. L'information est présentée de manière claire, précise et détaillée.	$10 < X \leq 15$
Moyennement satisfaisant La proposition ne présente que partiellement le respect des engagements attendus par l'ASP. L'information est présentée de manière claire, mais peu détaillée ou peu précise.	$5 < X \leq 10$
Insuffisant L'offre du soumissionnaire traduit un sous-dimensionnement manifeste par rapport aux engagements attendus par l'ASP. L'information n'est pas fournie ou de manière insuffisante, trop lacunaire et/ou sans apporter une réponse claire et suffisamment précise à la demande.	$0 \leq X \leq 5$

Une note de 0 sur un sous-critère est éliminatoire.

Des pas de 0.25 permettront si besoin de hiérarchiser les réponses des candidats

Le sous-critère 1 comprend 12 éléments d'appréciation chacun noté sur 20.

La note du Sous-critère 1 correspond à l'addition des notes de chacun de ces éléments d'appréciation ramenée sur 30.

Le sous-critère 2 comprend 12 éléments d'appréciation chacun noté sur 20.

La note du Sous-critère 2 correspond à l'addition des notes de chacun de ces éléments d'appréciation ramenée sur 40.

Le sous-critère 3 comprend 6 éléments d'appréciation chacun noté sur 20.

La note du Sous-critère 3 correspond à l'addition des notes de chacun de ces éléments d'appréciation ramenée sur 20.

Le sous-critère 4 comprend 2 éléments d'appréciation chacun noté sur 20.

La note du Sous-critère 4 correspond à l'addition des notes de chacun de ces éléments d'appréciation ramenée sur 10.

La note du critère 1 correspond à la somme des notes des 5 sous-critères et sera notée sur 100.

A l'issue de l'analyse, la somme des points obtenus par chaque sous-critère pondéré, permettra d'attribuer à chaque candidat une note globale sur 100 qui sera ensuite ramenée à une note sur 55, note qui correspondra à la note du critère 1 « Valeur technique », 55 étant la note la plus élevée possible.

Critère 2 : Valeur financière (30 %)

Le critère « prix » sera apprécié sur le montant total TTC de l'Analyse du scénario de dépenses annuelles – DQE (Annexe n°1 à l'Acte d'engagement)

Ce critère entre à hauteur de 30 % dans le jugement final de l'offre.

Le scénario de dépenses annuelles (DQE) correspond à une estimation de commandes auxquelles sont appliqués les prix TTC indiqués par les soumissionnaires dans le BPU.

Il est rappelé aux candidats que l'onglet « RC annexe 1 DQE » se complète automatiquement ; le candidat n'est pas autorisé à le modifier.

Note du critère 2 = (Montant total en € TTC de la simulation la plus basse / Montant total en € TTC de la simulation du soumissionnaire) x 30

La note obtenue sera comprise entre 0 et 30 L'offre du candidat présentant le montant TTC du scénario le plus bas obtient la note de 30 au critère prix.

Les montants unitaires proposés au DQE seront en adéquation avec les montants unitaires proposés dans les bordereaux des prix unitaires. En cas de discordance, les montants proposés aux bordereaux des prix unitaires primeront sur l'analyse.

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

Critère 3 : Valeur sociétale de la prestation (15 %)

La valeur technique de l'offre sera jugée au regard de la complétude, clarté et de la pertinence des informations transmises dans le cadre de l'annexe dédiée.

Insuffisant L'offre du candidat traduit un sous-dimensionnement manifeste par rapport au besoin. L'information fournie est insuffisante, trop lacunaire et/ou sans apporter une réponse claire et suffisamment précise à la demande.	0<X≤2
Moyennement satisfaisant L'offre du candidat couvre partiellement le besoin. L'information est présentée de manière claire, mais peu détaillée ou peu précise. Les engagements sont généralistes et difficilement vérifiables et quantifiables.	2<X≤4
Satisfaisant L'offre du candidat couvre le besoin. Elle présente toutes les garanties concernant le respect des engagements indiqués. Elle ne propose pas d'avantage particulier ou prépondérant. L'information est présentée de manière claire, précise et détaillée. Des engagements adaptés aux prestations objet du marché sont présents et quantifiés.	4<X≤6
Très satisfaisant Très bonne réponse et complète, Elle présente toutes les garanties concernant le respect des engagements indiqués. Elle propose des avantages particuliers ou un avantage prépondérant apportant une plus-value. L'information est présentée de manière claire, précise et détaillée. Les engagements sont quantifiables, complets et vérifiables.	6<X≤10

La note obtenue sera comprise entre 0 et 10 et pondérée à hauteur de 15%.

Article 13. Attribution du marché

Le marché sera attribué au candidat retenu **sous réserve de la vérification des renseignements mentionnés dans les articles R 2143-11 et R 2143-12** du code de la commande publique. Dans le cas contraire, il sera fait application de l'article R 2144-7 du code de la commande publique.

L'attributaire du marché devra fournir l'acte d'engagement complété et signé (électroniquement s'il dispose d'un certificat électronique conforme aux modalités indiquées en annexe au présent règlement de la consultation ou manuscritement, sauf s'il l'a fait à la remise de son offre ou au cours des négociations si elles ont eu lieu.

Article 14. Clauses complémentaires

Les renseignements complémentaires peuvent être demandés auprès de : appui-mp@asp.gouv.fr