



Direction Générale Citoyennetés et Territoires Solidaires

Direction de la Relations aux Usagers

MARCHES PUBLICS DE SERVICES

**Prestations de prise de charge du supplément d'appels
pour la plateforme d'appels Allonantes**

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

Procédure formalisée

Procédure entièrement dématérialisée depuis <https://marchespublics.nantesmetropole.fr>
(cf. Annexe au présent règlement de la consultation)

La date limite de remise des offres est indiquée dans l'avis d'appel public à la concurrence (A.A.P.C.)

ARTICLE 1 - Objet de la consultation

1.1- Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet la prise en charge des appels téléphoniques quotidiens sur la plateforme téléphonique Allonantes, en particulier les appels liés à des pics d'activités en lien avec l'actualité, les manifestations culturelles et festives, les événements institutionnels et à l'actualité en général qui nécessitent une adaptation entre les moyens et le trafic.

Il s'agit d'un **accord-cadre mono-attributaire à bons de commande**, dénué de tout montant minimum, mais assorti d'un montant maximum arrêté à **650 000 € HT sur la durée totale du marché**.

1.2- Mode de consultation

Procédure formalisée soumise aux articles R2161-2 et suivants du Code de la commande publique.

1.3 – Décomposition de la consultation

Aucun allotissement n'est prévu pour la raison suivante : les prestations répondent à des logiques et à des besoins identiques.

1.4 Groupement d'entreprises

L'acheteur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché.

Les candidats peuvent présenter une offre, soit en qualité de candidats individuels, soit en qualité de membres d'un ou plusieurs groupements. **Ils ne peuvent donc pas cumuler les deux qualités.**

Un même prestataire ne pourra pas être mandataire de plus d'un groupement pour un même marché.

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.

1.5 - Nomenclature

Famille – nomenclature achats interne	RHS05
Code CPV	79511000-9

ARTICLE 2 - Conditions de la consultation

2.1 Durée du marché

Le présent marché prendra effet à compter du 1^{er} novembre 2026 ou, s'il n'était pas notifié avant cette date, à compter de la date de sa notification pour une durée de 4 ans.

2.2.1 – Variantes facultatives (à l'initiative du candidat)

Les variantes ne sont pas acceptées.

2.2.2 – Variante obligatoire - Prestation technique alternative (au sens de l'art. R2151-9 du Code de la commande publique)

Aucune Prestation technique alternative (P.T.A.) - variante obligatoire n'est prévue.

2.3 - Prestation supplémentaire éventuelle

Aucune Prestation supplémentaire éventuelle (P.S.E.) n'est prévue.

2.4- Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à **5 mois** à compter de la date limite de remise des offres.

ARTICLE 3 - Contenu du dossier de consultation

Le Dossier de Consultation des Entreprises contient les pièces suivantes :

- Le présent Règlement de consultation (R.C.), son annexe « Dématérialisation »,
- L'Acte d'engagement (A.E) et son annexe co-traitance, à compléter,
- Le Cahier des Clauses Techniques Particulières (C.C.T.P),
- Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P),
- Le bordereau des prix unitaires (B.P.U.), assorti d'un détail quantitatif estimatif (DQE),

L'acheteur se réserve le droit d'apporter au plus tard 8 jours avant la date limite pour la remise des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

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.

ARTICLE 4 - Présentation des candidatures et des offres électroniques

Les candidatures et les offres des concurrents seront rédigées en langue française ou accompagnées d'une traduction en langue française certifiée par un traducteur assermenté et exprimées en EUROS.

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces listées aux articles suivants.

L'acheteur procède à **l'examen des offres avant celui des candidatures**. Dès lors, l'acheteur ne procède à l'analyse de la candidature que du seul titulaire pressenti, cette vérification s'effectuant au plus tard avant l'attribution du marché.

En application de l'article R. 2144-7 du Code de la commande publique, si l'opérateur économique concerné ne satisfait pas aux conditions de participations fixées, ne peut produire dans le délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuves, les compléments ou les explications demandées, sa candidature est déclarée irrecevable et son offre est éliminée. Le soumissionnaire dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne est alors sollicité pour produire les documents nécessaires.

4.1 - Contenu de la candidature électronique

Aucun élément de candidature n'est exigé dans le cadre des clauses d'insertion professionnelle.

Pièces à remettre au titre de la candidature (aucune signature n'est exigée à ce stade)
Renseignements relatifs à la situation juridique et la capacité économique / financière du candidat
Formulaire DC1* (Lettre de candidature) , que la candidature soit présentée à titre individuel ou en groupement
Formulaire DC2*
Renseignements relatifs à l'aptitude à exercer l'activité professionnelle et aux capacités techniques et professionnelles
Chiffre d'affaires global et chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des 3 derniers exercices disponibles
Effectifs moyens annuels du candidat pour chacune des 3 dernières années

Références du candidat effectuées au cours des 3 dernières années : montant, date, nature des prestations réalisées et identité du client (privé ou public).
--

*disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr

Le candidat peut présenter sa candidature, accompagnée de l'ensemble des informations décrites dans le tableau ci-dessus, sous la forme du Document Unique de Marché Européen (DUME) prévu à l'article R2143-4 du Code de la commande publique.

Les candidats peuvent par ailleurs bénéficier des dispositions des articles R2143-13 et R2143-14 du même Code.

Enfin, un candidat qui ne disposerait pas, à titre individuel, des capacités suffisantes à la réalisation du marché est libre de faire valoir (en les prouvant) les capacités d'autres entités, soit notamment en répondant en groupement, soit en présentant un ou plusieurs sous-traitants. Dans ce dernier cas, le candidat apportera, par tout moyen approprié, la preuve qu'il disposera effectivement, en cas d'attribution, des moyens de ce ou ces sous-traitants. Cette preuve peut notamment prendre la forme d'un engagement écrit de ce ou ces derniers.

4.2 - Contenu de l'offre électronique

Pièces à produire au titre de l'offre (aucune signature n'est exigée à ce stade)
L'Acte d'engagement (A.E) et ses annexes , dûment complété par les représentants qualifiés des entreprises ayant vocation à être titulaires du contrat
En cas de déclaration de sous-traitance, un formulaire DC4 (www.economie.gouv.fr) dûment renseigné
Le bordereau des prix unitaires (BPU), assorti du détail quantitatif estimatif (DQE) , dûment complété
Le mémoire technique au sein duquel le candidat précisera ou produira : • les moyens humains dédiés au marché • l'organisation proposée pour la réalisation des prestations • la démarche proposée pour améliorer le traitement des appels, le fonctionnement général de la prestation et le dispositif d'évaluation mis en place • les démarches d'amélioration continues proposées • la capacité à mobiliser des moyens humains dans des délais réduits • la capacité à prendre en charge des appels requérant une qualification particulière • les modalités de suivi des prestations et de coordination avec la Ville • les mesures sociales et environnementales mises en œuvre dans l'exécution des prestations

Article 5 : Sélection des candidatures et jugement des offres

Les critères intervenant pour la sélection des candidatures sont : aptitude à exercer l'activité professionnelle, capacité économique et financière, capacités techniques et professionnelles

- **Les critères pondérés retenus pour le jugement des offres sont les suivants :**

Critères	Coefficient de pondération
1- La valeur technique de l'offre (50%) <i>appréciée au regard du mémoire technique décomposée en sous-critères suivants :</i>	50%
Pertinence de l'organisation et des moyens mis en œuvre pour la réalisation des prestations, au regard : • des moyens humains dédiés et de l'organisation proposée pour assurer la prestation et garantir un niveau de service constant à l'utilisateur • de la qualité de la démarche proposée pour améliorer le traitement des appels et le fonctionnement général de la prestation de manière continue et du dispositif proposé pour en assurer l'évaluation • de la capacité à mobiliser des moyens humains dans des délais réduits • de la capacité à prendre en charge des appels requérant une qualification particulière (langues étrangères appels sortants...)	40%
Modalité de suivi des prestations et coordination avec la Ville au niveau commercial, administratif et comptable	10%
2- Prise en compte des considérations sociales et environnementales dans l'exécution des prestations (10%) <i>appréciée au regard du mémoire technique</i>	10%
3 - Le prix des prestations (40%) <i>apprécié au regard du montant du DQE du BPU</i>	40%

Pour les critères qualitatifs et techniques :

Chaque critère et sous-critère sera noté sur 5 selon l'échelle de notation suivante :

- 5 : offre très satisfaisante
- 4 : offre satisfaisante
- 3 : offre moyenne
- 2 : offre insuffisante
- 1 : offre très insuffisante

Pour le critère financier :

La note de 5 est affectée à l'offre la plus basse. Pour les autres offres, la règle de calcul est celle de la règle de trois selon la formule suivante : $5 \times \frac{\text{montant offre la plus basse}}{\text{Montant offre analysée}}$

Incohérences constatées dans les prix

En cas de discordance entre les prix ou les montants portés en lettres et ceux portés en chiffres, les montants ou les prix portés en lettres prévaudront et ceux portés en chiffres seront rectifiés en conséquence.

ARTICLE 6 - Documents à produire par l'attributaire

L'acheteur enverra à l'attributaire un courrier listant les documents à produire par celui-ci à des fins de justification de sa non-interdiction de soumissionner conformément aux articles R2143-6 et R2143-10 du Code de la commande publique et de son respect des obligations induites par les dispositions idoines du Code du Travail.

Si l'attributaire ne produit ou ne peut produire dans le délai imparti ces documents justificatifs, il sera éliminé en application des dispositions de l'article R2144-7 du Code de la commande publique.

Dans ce cas, le soumissionnaire dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne est sollicité pour produire les documents nécessaires.

Par ailleurs, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'évincer l'attributaire s'il apparaît qu'il tombe sous le coup de l'une des interdictions de soumissionner visées à aux articles L2141-7 à L2141-10 et suivants du Code de la commande publique. Avant qu'il ne prenne sa décision, et conformément aux dispositions de l'article L2141-11 du Code de la commande publique l'acheteur invitera l'attributaire à prouver que son professionnalisme et sa fiabilité ne peuvent plus être remis en cause et, le cas échéant, que sa participation à la procédure de passation du marché public n'est pas susceptible de porter atteinte à l'égalité de traitement. Si les éléments et précisions fournis ne s'avèrent pas concluants, l'attributaire sera exclu.

ARTICLE 7 - Renseignements complémentaires

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats devront transmettre impérativement leur demande écrite 6 jours au plus tard avant la date limite des offres par l'intermédiaire du profil d'acheteur : <https://marchespublics.nantesmetropole.fr>

Une réponse sera alors adressée depuis le profil acheteur au plus tard 4 jours avant la date limite de remise des offres.

En cas d'interrogations concernant les modalités de dépôt :
contact.marches@nantesmetropole.fr