

MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

du 9 janvier 2012

- Section I - Identification de l'employeur public

Identification de l'employeur public : Autorité publique indépendante	Personne signataire de la convention : Bruno LECHEVIN, Délégué général du médiateur national de l'énergie
Nom ou raison sociale de l'employeur public : Médiateur national de l'énergie	
Adresse : 11-15, rue Pasquier	Télécopie : 01.44.94.66.38
Ville : PARIS	Adresse de courrier électronique (courriel) : marches@energie-mediateur.fr
Code postal : 75008	Adresse Internet (U.R.L) : www.energie-mediateur.fr

- **Section II - Objet du marché :**

Les prestations objet de la présente consultation sont décomposées de la manière suivante :

- Exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info - appelée « *Front Office* » ;
- Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif qui sera le portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

- **Section III - Lieu d'exécution :**

La prestation se déroulera dans les locaux du titulaire, et à chaque fois que nécessaire, dans les locaux du médiateur national de l'énergie.

- **Section IV - Caractéristiques principales :**

Les prestations sont détaillées dans les cahiers des clauses générales et techniques particulières (CCAP et CCTP).

Variantes : Les candidats devront obligatoirement répondre à la solution de base en respectant les prescriptions relatives aux caractéristiques principales des prestations exposées dans les cahiers des charges.

- **Section V - Durée du marché :**

Le marché est conclu pour une durée d'un an à compter de sa notification. La date prévisionnelle de notification est prévue la semaine 16/2012.

A sa date d'anniversaire (date de notification du marché au titulaire), la durée pourra être prolongée par une décision expresse annuelle, sans que la durée maximale ne puisse excéder quatre ans. A cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision de reconduire le marché au titulaire par lettre RAR avec accusé de réception, au moins quatre mois avant la fin de la période considérée.

- **Section VI - Procédure - forme du marché :**

La présente consultation est lancée selon la procédure d'appel d'offres ouvert en application de l'article 29 du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005.

Le marché qui sera passé à l'issue de la consultation est un marché global à prix mixte (forfaitaire et unitaire).

- **Section VII - Conditions relatives au marché :**

VII-1) Modalités essentielles de financement :

Le présent marché est inscrit au budget de fonctionnement du médiateur national de l'énergie.
Origine du financement : Taxe affectée (CSPE).

VII-2) Modalités de paiement et de facturation :

Le mode de règlement choisi est le virement par mandat administratif.

Le paiement des prestations s'effectue dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la facture, dès lors que celle-ci aura été acceptée par le médiateur national de l'énergie.

Le coût de la phase de mise en œuvre du marché (cf. l'article 11 du CCTP) est forfaitaire et fait l'objet d'une seule facture.

Le coût des différents postes exprimé en prix de la minute par durée moyenne de traitement (DMT) est facturé mensuellement à terme échu.

Le coût de modification de paramétrage du SVI et des files d'attentes fait l'objet d'une seule facture par demande.

Le défaut de paiement dans les délais prévus ci-dessus fait courir de plein droit les intérêts moratoires au bénéfice du titulaire. Le taux d'intérêt qui s'applique est celui prévu à l'article 5-II du décret n° 2008-408 du 28 avril 2008 relatif à la mise en œuvre du délai de paiement dans les marchés publics : les intérêts moratoires sont calculés en multipliant la somme due au cocontractant par le taux d'intérêt légal en vigueur majoré de sept points.

L'unité monétaire utilisée est l'euro.

IX-2) Langue utilisée

L'ensemble des documents à remettre dans le cadre de la présente consultation, ainsi que l'ensemble des correspondances, doivent être rédigés en **langue française**.

- **Section VI - Conditions de participation :**

Les candidats qui souhaitent participer à la consultation doivent télécharger le dossier de consultation à l'adresse Internet www.energie-mediateur.fr à la rubrique « Marchés publics » **ou** en faire la demande par messagerie électronique à l'adresse : marches@energie-mediateur.fr . Le dossier de consultation est remis gratuitement.

A noter : Il est vivement conseillé de s'identifier à l'adresse marches@energie-mediateur.fr . Cette identification est nécessaire pour permettre au pouvoir adjudicateur de connaître les coordonnées des entreprises susceptibles de faire une offre.

En effet, en cas de modification du dossier en cours de consultation, ou pour communiquer de manière certaine une information à toutes les entreprises ayant retirées un dossier, ou pour transmettre les réponses aux questions posées par un opérateur, il est nécessaire de s'identifier au préalable de l'accès au dossier.

VI-1) Forme juridique des groupements

Les groupements momentanés d'entreprises sont autorisés. En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est **un groupement solidaire avec désignation d'un mandataire commun.**

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

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 pas cumuler les deux qualités.

VI-2) Recevabilité des candidatures :

La recevabilité de la candidature est jugée au vu des règles d'accès à la commande publique, énoncées par l'article 8 de l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005.

Le candidat établi dans un Etat autre que la France doit produire 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.

- **Section VII - Critères de sélection :**

VII-1) Critères de sélection des candidatures :

Les capacités requises des candidats seront appréciées au vu des documents que le candidat devra fournir (listés à la section IX-2)a) du présent règlement de consultation). Ces capacités doivent être suffisantes pour la réalisation de la prestation objet de ce marché.

En cas de groupement, **chacun des candidats membre du groupement** doit fournir les pièces suivantes :

- un relevé d'identité postal ou bancaire.

- une attestation d'assurance responsabilité civile couvrant la période d'exécution du marché.

L'appréciation des capacités professionnelles, techniques et financières des membres du groupement est globale.

A NOTER : Lors de l'ouverture des enveloppes, seront éliminées les candidatures qui/dont :

- ne sont pas recevables en application de l'article 23-I du décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 ;
- ne respectent pas les dispositions du cahier des clauses administratives et/ou techniques particulières ;
- les garanties techniques et financières suffisantes ;
- le dossier qui serait transmis et réceptionné postérieurement à la date et/ou à l'heure limite fixées ci-dessus, ainsi que le dossier transmis sous enveloppe non-conforme aux conditions précitées, ne sera pas retenu et sera renvoyé au candidat.

VII-2) Critères de sélection des offres :

Les offres seront appréciées en fonction des critères pondérés suivants :

- **Valeur technique de l'offre (60%)**, exprimée au travers de :
 - **la qualité de la relation client** : le médiateur national de l'énergie tient à assurer le meilleur niveau de satisfaction à l'ensemble des consommateurs. Ce marché implique donc de maîtriser les leviers de la qualité de la relation client, et notamment, la sélection des conseillers (niveau d'étude, expérience, profil du superviseur), leur formation, le maintien d'un niveau de turn-over le plus faible possible ;
 - **la flexibilité et la réactivité** : le titulaire devra être en mesure de s'adapter rapidement à une augmentation de la volumétrie d'appels, pour maintenir les niveaux de qualité de service attendus et de pallier à l'absence ou au départ d'un collaborateur ;
 - **les modes d'interaction entre le titulaire et le médiateur national de l'énergie pour le pilotage de la prestation** : modalités de pilotage et d'échange, moyens de communications associés etc....
- **Offre de prix (40 %)**, présentée selon la décomposition annexée à l'acte d'engagement (document à compléter, dater, parapher et signer).
- **Section VIII - Conditions de délai**

Date limite de réception des candidatures et des offres : **Jeudi 23 février 2012 à 11h00.**

Délai minimum de validité des offres : 90 jours à compter de la date limite de réception des offres.

- **Section IX - Présentation et contenu des offres :**

IX-1) Contenu du dossier de la consultation (*liste des pièces fournies au candidat par le pouvoir adjudicateur*) :

- le présent règlement de consultation ;
- le formulaire type de lettre de candidature (DC1) ;
- le formulaire type de déclaration du candidat (DC2) ;
- le formulaire d'acte d'engagement (DC3) ;
- la décomposition du prix annexée à l'acte d'engagement ;
- le cahier des clauses générales particulières (CCAP) ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;

IX-2) Modalités de remise des plis :

Le dossier à remettre par les candidats comprendra les pièces suivantes, dans une seule enveloppe, à savoir :

IX-2)a) Les éléments constitutifs de la candidature :

✓ **Situation juridique - références requises :**

Une lettre de candidature précisant le ou les membres du groupement, daté et signé par la personne habilitée à engager la personne morale candidate (formulaire DC1 ou équivalent).

Une déclaration sur l'honneur par laquelle le candidat certifie (formulaire DC2 ou équivalent) :

- a) ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues par les articles suivants, du code pénal : les articles 222-38, 222-40, 313-1 à 313-3, 314-1 à 314-3, 324-1 à 324-6, 421-2-1, le deuxième alinéa de l'article 421-5, l'article 433-1, le deuxième alinéa de l'article 434-9, les articles 435-2, 441-1 à 441-7, les premier et deuxième alinéas de l'article 441-8, l'article 441-9 et l'article 450-1 ;
- b) ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation définitive pour l'infraction prévue par l'article 1741 du code général des impôts ;
- c) ne pas avoir fait l'objet, depuis moins de cinq ans, d'une condamnation inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées aux articles L.324-9, L.324-10, L.341-6, L.125-1 et L.125-3 du code du travail ;
- d) ne pas être en état de liquidation judiciaire au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce ;
- e) ne pas être déclaré en état de faillite personnelle, au sens de l'article L. 625-2 du code de commerce, ou d'une procédure équivalente régie par un droit étranger ;
- f) ne pas être admis au redressement judiciaire, au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce, ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger, sans justifier d'une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché ;

- g) avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, souscrit les déclarations incombant en matière fiscale et sociale ou acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date, au sens de l'article 43 du code des marchés publics ou s'être acquitté spontanément de ces impôts et cotisations avant la date du lancement de la présente consultation ou d'avoir constitué spontanément avant cette date des garanties jugées suffisantes par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement ;
- h) être en règle, au cours de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, au regard des articles L.323-1 et, L.323-8-2 ou L.323-8-5, du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.
- i) s'engager à respecter pendant toute la durée du marché les dispositions prévues l'article R.324-4 du Code du travail relatif au travail dissimulé.

Le cas échéant, copie du ou des jugements de redressement judiciaire et une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché.

✓ Capacité économique et financière - références requises :

- La déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant des prestations du même type que celles faisant l'objet du marché au cours des trois derniers exercices.
- Un relevé d'identité postal ou bancaire.
- Une attestation d'assurance responsabilité civile couvrant la période d'exécution du marché.

✓ Capacité technique et références professionnelles - références acquises :

- Une déclaration indiquant les effectifs du candidat et l'importance du personnel d'encadrement.
- Si le candidat en possède, fournir tout certificat professionnel (ou équivalent) adapté à l'objet du marché. La preuve de la capacité du candidat peut être apportée par tout moyen.
- Afin d'évaluer l'expérience du candidat, sera présentée une liste des principales prestations de même nature que les prestations faisant l'objet du présent marché, effectuées au cours des trois dernières années (noms et coordonnées des contacts clients, montant, date de réalisation, objet, résultats). Si le candidat a des expériences dans le secteur de l'électricité et/ou du gaz naturel dans la relation clients, il devra les détailler.

IX-2)b) Les éléments constitutifs de l'offre :

- L'acte d'engagement (formulaire DC3) signé en original par la personne habilitée à engager la société ou le groupement.

*Règlement de consultation -
Externalisation d'un centre de contacts + mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif*

- La décomposition du prix annexée à l'acte d'engagement (à compléter, dater et signer).
- L'offre technique détaillée, datée et signée du candidat limitée à 50 pages et comportant obligatoirement :
 - o le détail technique de la prestation pour chacun des besoins décrits ;
 - o les moyens matériels mobilisés ;
 - o les modalités de pilotage de la prestation ;
 - o un calendrier prévisionnel de mise en œuvre ;
 - o la présentation de l'équipe (composition, profils et curriculum vitae du superviseur et du responsable de production) ;
 - o la précision des risques que le candidat estime probables pour le projet.

Les offres incomplètes ne seront pas examinées.

- **Section X - Conditions d'envoi et de remise des offres :**

Les plis doivent être transmis à l'adresse indiquée à la section I du présent règlement de consultation par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception et garantir la confidentialité.

Les documents devront également être remis sous format électronique (sur CD-Rom ou clé USB).

- ✓ **Les offres doivent être présentées sous enveloppe cachetée portant l'indication suivante :**

AOO 01-2012
Externalisation d'un centre de contacts + SVI
NE PAS OUVRIR
ENTREPRISE.....

et portant l'adresse suivante :
Médiateur national de l'énergie
15, rue Pasquier
75008 PARIS

Les offres devront être remises contre récépissé à l'adresse susmentionnée, **au plus tard : Le jeudi 23 février à 11h00** ou, si elles sont envoyées par voie postale, devront l'être à cette même adresse, par pli recommandé avec avis de réception postal, et parvenir à destination **avant ces mêmes date et heure limites.**

Les dossiers qui seraient remis **après la date** et l'heure limite fixées ci-dessus, ainsi que ceux remis sous enveloppes non cachetées, **ne seront pas retenus** ; ils seront renvoyés à leurs auteurs.

- **Section XI - Renseignements complémentaires :**

Les cahiers des clauses particulières (CCAP et CCTP), le règlement de la consultation, les formulaires DC1, DC2 et DC3 ainsi que la décomposition du prix seront remis gratuitement sur demande à l'adresse : marches@energie-mediateur.fr en précisant la référence du marché : **01-2012**

Les candidats pourront obtenir les renseignements complémentaires éventuels sur demande par courrier électronique uniquement, à l'adresse marches@energie-mediateur.fr. Ces questions devront être parvenues **au plus tard le jeudi 9 février 2012 à 18h30**. L'ensemble des questions posées seront compilées et les réponses seront transmises par voie électronique à l'ensemble de candidats **au plus tard le jeudi 16 février 2012 à 18h30**.

Rappel : Il est vivement conseillé de s'identifier à l'adresse marches@energie-mediateur.fr . Cette identification est nécessaire pour permettre au pouvoir adjudicateur de connaître les coordonnées des entreprises susceptibles de faire une offre. En effet, en cas de modification du dossier en cours de consultation, ou pour communiquer de manière certaine une information à toutes les entreprises ayant retirées un dossier, ou pour transmettre les réponses aux questions posées par un opérateur, il est nécessaire de vous identifier au préalable de l'accès au dossier.

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal administratif de Paris
7 rue de Jouy
75181 Paris Cedex 04
Téléphone : 0144594400
Télécopie : 0144594646
Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr

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

Greffe du Tribunal administratif de Paris
7 rue de Jouy
75181 Paris Cedex 04
Téléphone : 0144594400
Télécopie : 0144594646
Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr