



RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

MARCHÉ PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES

**Réalisation d'enquêtes « Clients - Mystères » en
agence commerciale, chez les dépositaires, et à bord
des véhicules du réseau de bus d'Amiens Métropole**

Date et heure limites de réception des offres :

Vendredi 16 mai 2025 - 17h30

Communauté d'Agglomération d'Amiens Métropole












Place de l'hôtel de ville

BP 2720

80027 AMIENS CEDEX 1

VERSION DU 23.04.2025

L'ESSENTIEL DE LA PROCÉDURE

	Objet	Réalisation d'enquêtes « Clients - Mystères » en agence commerciale, chez les dépositaires, et à bord des véhicules du réseau de bus d'Amiens Métropole
	Mode de passation	Procédure adaptée ouverte
	Type de contrat	Marché public
	Délai de validité des offres	180 jours
	Forme de groupement	Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire
	Variantes	Sans
	PSE	Sans
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Sans
	Durée / Délai	2 ans
	Négociation	Avec

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation.....	4
1.1 - Objet	4
1.2 - Mode de passation	4
1.3 - Type et forme de contrat.....	4
1.4 - Décomposition de la consultation.....	4
1.5 - Nomenclature.....	4
1.6 - Réalisation de prestations similaires.....	4
2 - Conditions de la consultation	4
2.1 - Délai de validité des offres	4
2.2 - Forme juridique du groupement	4
2.3 - Variantes.....	4
2.4 – Prestations supplémentaires éventuelles (P.S.E)	5
3 - Conditions relatives au contrat	5
3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution	5
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement	5
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.....	9
7 - Examen des candidatures et des offres	9
7.1 - Sélection des candidatures.....	9
7.2 - Attribution des marchés.....	9
7.3 - Suite à donner à la consultation.....	11
7.3.1 – Négociation.....	11
8 - Renseignements complémentaires.....	11
8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact.....	11
8.2 - Procédures de recours.....	12
8.3 - Attestation du candidat (à compléter et à remettre dans votre offre)	13

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation concerne :

Réalisation d'enquêtes « Clients - Mystères » en agence commerciale, chez les dépositaires, et à bord des véhicules du réseau de bus d'Amiens Métropole

1.2 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est : la procédure adaptée ouverte. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2123-1 et R. 2123-1 1° du Code de la commande publique.

1.3 - Type et forme de contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

1.4 - Décomposition de la consultation

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

L'objet du marché présente des prestations fortement dépendantes et liées avec des interfaces importantes telles que la dévolution en lots séparés rendrait techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

Il n'y a pas d'allotissement du marché afin notamment de :

- limiter les interfaces et le partage de responsabilité
- mutualiser les moyens nécessaires à l'exécution des différentes prestations.
- optimiser l'ordonnancement des prestations

1.5 - Nomenclature

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

Code principal	Description
79311200-9	Services de réalisation d'enquêtes

1.6 - Réalisation de prestations similaires

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

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

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

2.2 - Forme juridique du groupement

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire du marché.

2.3 - Variantes

Aucune variante libre n'est autorisée et aucune variante n'est exigée.

2.4 – Prestations supplémentaires éventuelles (P.S.E)

Aucune prestation supplémentaire éventuelle n'est prévue au contrat.

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

Le délai d'exécution des prestations est fixé au CCAP et ne peut en aucun cas être modifié.

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) du marché 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 CCAP, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

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 (AE) et ses annexes
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP)
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et ses annexes
- Le Vademecum de la dématérialisation
- Les formulaires DC1, DC2 et DC4

Il est remis gratuitement à chaque candidat.

Il est vivement conseillé au candidat de s'enregistrer nominativement sur le profil acheteur en indiquant une adresse électronique correcte lors du téléchargement du DCE afin qu'il puisse être informé des réponses apportées aux éventuelles demandes de renseignements concernant la consultation ainsi que d'éventuelles modifications apportées au DCE.

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 le vendredi 09 mai 2025**. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

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
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'exclusion prévus aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 ou aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 du code de la commande publique (présente au RC à compléter, dater et signer).
Les documents relatifs aux pouvoirs de la personne engageant la société, y compris si nécessaire ceux retraçant les délégations (extrait Kbis nominatif, procès-verbal de conseil d'administration...)
La copie du ou des jugements prononcés en cas de redressement judiciaire ou de procédure équivalente régie par un droit étranger ;

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

Libellés
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

Pour présenter leur candidature, les candidats peuvent utiliser les formulaires DC1 (lettre de candidature) et DC2 (déclaration du candidat). Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr.

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
L'acte d'engagement (AE) et ses annexes, à compléter,
Le mémoire justificatif des dispositions que l'entreprise se propose d'adopter pour l'exécution du contrat

Le Mémoire technique devra contenir les éléments suivants :

1) La description de l'organisation proposée pour réaliser les différentes prestations du marché, dont notamment :

1.1 – La définition de la procédure mise en œuvre pour communiquer avec Amiens Métropole durant l'exécution du marché, et notamment l'informer en cas de situation anormale constatée (ex : incident, intempéries, grève, ...) ayant des répercussions sur la qualité du service offert aux usagers et/ou la réalisation programmée d'enquêtes ;

1.2 – Un projet de planning de mesures durant un trimestre avec numéros d'enquêteurs dédiés pour l'ensemble des prestations (critères et sous-critères) demandées au C.C.T.P. ;

1.3 – La méthode de contrôle spécifique pour mesurer la prise en charge des P.M.R. en détaillant les différents handicaps ;

1.4 – La fiche méthodologique détaillant les modalités de traitement des données recueillies : nombre de personnes ayant en charge cette mission, résultats produits, méthode de contrôle des mesures, actions entreprises en cas de mesures incohérentes ou erronées, modalités de traitement des mesures ;

2) La présentation des moyens humains dédiés à l'exécution des prestations du marché : méthode de recrutement succincte, nombre d'enquêteurs, formation en tant qu'enquêteur, dispositif d'encadrement des enquêteurs, (nombre, expérience dans ce type d'enquêtes, organisation et gestion sur le terrain des enquêteurs)

3) La description des moyens matériels mis en place par le candidat pour satisfaire à la prestation, et plus particulièrement affectés à son organisation sur site et au traitement des données terrain ;

4) La présentation d'exemples de livrables-types :

4.1 - Un modèle de support de mesures remis aux enquêteurs pour tous les critères et sous-critères avec intégration des différents paramètres à évaluer.

4.2 - Un modèle de rapport

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 dans l'avis d'appel public à la concurrence (AAPC).

Les plis électroniques qui seraient remis après la date et l'heure limites indiquées dans l'avis d'appel public à la concurrence (A.A.P.C.) ainsi que remis sous un autre mode de transmission que celui imposé, ne seront pas retenus.

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://amiens.fr/marchespublics>.

Le 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.

Le pli doit contenir deux dossiers distincts comportant respectivement **les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies** au présent règlement de la consultation. **Chaque pli remis par le candidat en réponse à la présente consultation sera considéré comme une offre et devra par conséquent comprendre l'ensemble des pièces exigées.**

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 sera pris en compte le dernier pli reçu sur la plateforme, dans le délai de remise des offres. Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation sous peine d'être déclaré irrégulier.

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé usb) ou sur support papier.

Cette copie doit être placée dans un pli portant la mention « COPIE DE SAUVEGARDE » et « NE PAS OUVRIR », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée.

Elle est ouverte dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans le pli transmis par voie électronique ;
- lorsque le pli électronique est reçu de façon incomplète, hors délai ou n'a pu être ouvert, à condition que sa transmission ait commencé avant la clôture de la remise des plis.

La copie de sauvegarde peut être transmise ou déposée à l'adresse suivante :

AMIENS METROPOLE
Service marchés publics
3e étage aile ouest
Place de l'hôtel de ville
BP 2720
80027 AMIENS CEDEX 1

Aucun format électronique n'est préconisé pour la transmission des documents. Cependant, les fichiers devront être transmis dans des formats largement disponibles.

Le nommage des fichiers ne devra comprendre aucun accent. Il en va de même pour les signes de ponctuation. Les espaces sont à remplacer par des Under scores (tiret du 8 : _)

Les documents sont à fournir séparément et non scannés les uns à la suite des autres (1document = 1scan).

Un Vademecum destiné à vous aider lors de la remise de votre offre sur la plateforme est également joint au présent DCE.

Conformément à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, la signature doit être une signature qualifiée, tel que défini par le règlement européen n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques (eIDAS). Toutefois, les certificats de signature de type RGS demeurent valables jusqu'à leur expiration.

Le certificat de signature qualifié est délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement eIDAS. Une liste de prestataires est disponible sur le site de l'ANSSI (<https://www.ssi.gouv.fr/>). Il peut aussi être délivré par une autorité de certification, française ou étrangère. Le candidat devra alors démontrer son équivalence au règlement eIDAS.

Le candidat qui utilise un autre outil de signature que celui du profil d'acheteur, ou un certificat délivré par une autre autorité de certification, doit transmettre gratuitement le mode d'emploi permettant la vérification de la validité de la signature.

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.

Toutefois si le candidat attributaire signe électroniquement, il pourra utiliser l'un des trois formats de signature autorisés par la réglementation (XAdES, CAdES ou PAdES). Le pouvoir adjudicateur préconise toutefois l'utilisation d'une signature électronique au format PAdES.

En tout état de cause, après attribution, les candidats sont informés que l'offre électronique retenue sera transformée en offre papier, pour donner lieu à la signature manuscrite du marché par le pouvoir adjudicateur.

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.

L'acheteur se réserve la possibilité d'analyser les offres avant de procéder à l'examen de la recevabilité des candidatures, conformément aux dispositions de l'article R.2161-4 du code de la commande publique.

7.2 - Attribution des marchés

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 pour déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière ou inacceptable pourra être régularisée pendant la négociation, et que seule une offre irrégulière pourra être régularisée en l'absence de négociation. En revanche, toute offre inappropriée sera systématiquement éliminée.

Toute offre demeurant irrégulière pourra être régularisée dans un délai approprié.

La régularisation d'une offre pourra avoir lieu à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse.

Les critères retenus pour le jugement des offres sont pondérés de la manière suivante :

Critères	Pondération
1-Prix des prestations	70.0
2-Valeur technique <i>2.1. <u>Précision et pertinence de l'organisation proposée pour réaliser les différentes prestations du marché sur 18 POINTS, dont :</u></i> <i>o Qualité de la procédure mise en œuvre pour communiquer avec Amiens Métropole et notamment l'informer en cas de situation anormale (2 pts),</i> <i>o Précision et cohérence du projet de planning de mesures (2 pts),</i> <i>o Qualité de la méthode de contrôle spécifique pour mesurer la prise en charge des PMR (4 pts),</i> <i>o Précision et pertinence de la fiche méthodologique détaillant les modalités de traitement des données recueillies (10 pts)</i> <i>2.2. <u>Adéquation des moyens Humains dédiés à l'exécution des prestations du marché, sur 4 POINTS</u></i> <i>2.3. <u>Adéquation des moyens Matériels mis en place par le prestataire pour satisfaire à la prestation, sur 4 POINTS</u></i> <i>2.4. <u>Qualité des livrables remis sur 4 POINTS, dont :</u></i> <i>o Projet de support de mesures remis aux enquêteurs par critère et sous critère avec intégration des différents paramètres à évaluer (2 pts)</i> <i>o Projet de rapport remis trimestriellement par le candidat à Amiens Métropole (2 pts).</i>	30.0

Chaque candidat se verra attribuer une note globale sur 100.

La pondération de chaque critère correspond au nombre de points maximum pouvant être obtenus par le candidat.

- 1) La méthode de calcul utilisée pour la notation du critère « Prix des prestations » est la suivante :

Note de l'offre = (Montant de l'offre moins-disante / Montant de l'offre à noter) * Base de notation
Montant de l'offre moins-disante = correspond au prix de l'offre la moins chère (offres anormalement basses exclues).

Montant de l'offre à noter = correspond au prix de l'offre à évaluer.

Base de notation = correspond à la note maximale pouvant être obtenue.

- 2) Méthode de calcul du critère « Valeur technique » est la suivante :

Les critères et sous-critères seront notés selon le barème suivant, sur la base des éléments remis dans le mémoire technique

	Sous-critère sur 2 points	Sous-critère sur 4 points	Sous-critère sur 10 points
Absence d'information	0	0	0
Insuffisant	0.5	1	2.5
Moyen	1	2	5
Satisfaisant	1.5	3	7.5
Très satisfaisant	2	4	10

Dans le cas où des erreurs purement matérielles (de multiplication, d'addition ou de report) seraient constatées dans l'offre du candidat, l'entreprise sera invitée à confirmer l'offre rectifiée ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

7.3 - Suite à donner à la consultation

7.3.1 – Négociation

Après examen des offres, l'acheteur se réserve la possibilité de mener une phase de négociation avec les meilleures offres selon un premier classement, dans la limite de 3 candidats maximum. Elles pourront se dérouler par phases successives, de manière à réduire le nombre d'offres à négocier en appliquant les critères d'attribution.

Toutefois, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité d'attribuer le marché sur la base des offres initiales, sans négociation.

La négociation pourra porter sur tous les éléments de l'offre. Néanmoins, la négociation ne doit pas avoir pour effet d'altérer de manière substantielle l'objet, les caractéristiques ou conditions substantielles du marché.

Les invitations à négocier seront transmises aux candidats au minimum 7 jours avant. Au terme de la négociation, les candidats concernés seront invités à remettre leur offre finale. L'acheteur procédera alors à une nouvelle analyse des offres et à un nouveau classement.

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.

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://amiens.fr/marchespublics> **au plus tard le vendredi 02 mai 2025 avant 17h30.**

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant retiré le dossier ou l'ayant téléchargé après identification **au plus tard le vendredi 09 mai 2025.**

8.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal Administratif d'Amiens

Rue Lemerchier

BP 14 CS 81114

80011 AMIENS CEDEX 01

Tél : 0322336170

Télécopie : 0322336171

Courriel : greffe.ta-amiens@juradm.fr

Adresse internet(U.R.L) : <http://amiens.tribunal-administratif.fr>

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 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.

Le tribunal administratif d'Amiens peut être saisi au moyen de l'application informatique télérecours citoyen accessible par le biais du site www.telerecours.fr

Pour obtenir des renseignements relatifs à l'introduction des recours, les candidats devront s'adresser à :

Tribunal Administratif d'Amiens

Rue Lemerchier

BP 14 CS 81114

80011 AMIENS CEDEX 01

Tél : 03 22 33 61 70

Télécopie : 03 22 33 61 71

8.3 - Attestation du candidat (à compléter et à remettre dans votre offre)

IDENTIFICATION DU CANDIDAT

Je soussigné

(nom et qualité de la personne habilitée à engager la société)

agissant pour le compte de la société :

Adresse :

N° de SIRET :

DECLARE SUR L'HONNEUR :

n'entrer dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner prévu aux articles aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 ou aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 du code de la commande publique (*)

Fait à

Le

Signature et cachet de la société

(*) Lorsqu'un opérateur économique est, au cours de la procédure de passation d'un marché, placé dans l'un des cas d'exclusion mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5, aux articles L. 2141-7 à L. 2141-10 ou aux articles L. 2341-1 à L. 2341-3 du code de la commande publique, il informe sans délai l'acheteur de ce changement de situation.

Documents à joindre de manière impérative :

- les documents relatifs aux pouvoirs de la personne engageant la société, y compris si nécessaire ceux retraçant les délégations en chaîne (extrait Kbis, procès-verbal de conseil d'administration...);
- le cas échéant, la copie du ou des jugements prononcés en cas de redressement judiciaire ou de procédure équivalente régie par un droit étranger.