



Chambre de Commerce et d'Industrie Nouvelle-Aquitaine

2 place de la bourse – CS 91942

33050 Bordeaux Cedex

Téléphone : 05.56.11.94.94

contact@nouvelle-aquitaine.cci.fr

10/11/2017

Dossier de consultation

PROCEDURE ADAPTEE

N° 20171101BARO

Objet :

**Enquête de conjoncture auprès des chefs d'entreprise
de Nouvelle-Aquitaine**

Prestation de « centre d'appels sortants »

Table des matières

Dossier de consultation	1
Règlement de consultation	4
Article 1. Etendue de la consultation	5
Article 2. Dispositions générales	5
Article 2.1. Participation.....	5
Article 2.2. Décomposition en lots	5
Article 2.3. Unité monétaire.....	5
Article 3. Conditions d’envoi des offres	5
Article 3.1. Offre émanant d’un candidat appartenant à un pays membre de l’Union Européenne ou à un Etat étranger	5
Article 3.2. Langue de rédaction des propositions.....	5
Article 3.3. Solution de base.....	5
Article 3.4. Variantes et Options	6
Article 3.5. Date limite de réception des offres	6
Article 3.6. Durée de validité des offres	6
Article 3.7. Retrait du dossier de consultation.....	6
Article 4. Présentation des offres	6
Article 4.1. Envoi des offres.....	8
Article 4.2. Offres non conformes	8
Article 5. Analyse des offres, choix du titulaire et mise au point du marché	8
Article 5.1. Critères de choix	8
Article 6. Renseignements complémentaires	9
Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)	10
Article 1. Objet du marché	11
Article 2. Type de marché	11
Article 3. Durée du marché	11
Article 4. Montant du marché	11
Article 5. Délai d’exécution	11
Article 6. Documents contractuels	11
Article 6.1. Ordre des pièces	11
Article 6.2. Portée des pièces du marché.....	12
Article 7. Prix	12
Article 7.1. Régime réglementaire des Prix.....	12
Article 7.2. Montants.....	12
Article 7.3. Prix de règlement.....	12
Article 8. Exécution du marché	13
Article 8.1. Modalités	13
Article 8.2. Lieu de livraison et d’installation	13
Article 9. Opérations de vérification et de réception	13
Article 9.1. Vérification de conformité.....	13
Article 9.2. Décision après vérification.....	13

Article 10. Réfections et pénalités	13
Article 10.1. Réfaction	13
Article 10.2. Pénalités de retard.....	13
Article 11. Assurances	13
Article 12. Cas fortuit ou force majeure	13
Article 13. Clause de financement et de sûreté.....	14
Article 13.1. Retenue de garantie	14
Article 13.2. Avances	14
Article 13.3. Acomptes	14
Article 14. Modalités de règlement	14
Article 14.1. Répartition des paiements.....	14
Article 14.2. Mode de règlement	14
Article 14.3. Mentions à faire figurer sur la facture.....	14
Article 14.4. Délai de paiement.....	15
Article 14.5. Règlement différé ou abattements sur facture.....	15
Article 15. Obligation de confidentialité	15
Article 15.1. Engagement du titulaire	15
Article 15.2. Engagement de la CCI Nouvelle-Aquitaine	15
Article 15.3. Informations devenues publiquement disponibles.....	15
Article 15.4. Vérification.....	15
Article 15.5. Dispositions pénales	15
Article 16. Cession du marché	16
Article 17. Sous-traitance.....	16
Article 17.1. Responsabilité en cas de sous-traitance.....	16
Article 17.2. Conditions d'agrément du sous-traitant	16
Article 18. Législation applicable et règlement des litiges	16

Règlement de consultation

Objet :

**Enquête de conjoncture auprès des chefs d'entreprise
de Nouvelle-Aquitaine**

Prestation de « centre d'appels sortants »

Article 1. *Objet de la consultation*

La consultation porte sur les prestations désignées ci-après :

**Enquête de conjoncture auprès des chefs d'entreprise
de Nouvelle-Aquitaine
Prestation de « centre d'appels sortants »**

Article 2. *Etendue de la consultation*

Le présent marché est passé selon une procédure adaptée conformément aux dispositions de l'article 27 du Décret n°2016-360 du 23 mars 2016.

Article 3. *Dispositions générales*

Article 3.1. Participation

La participation vaut acceptation sans restriction du présent règlement de consultation.

Article 3.2. Décomposition en lots

1 seul lot : Non applicable

Article 3.3. Unité monétaire

Le candidat est informé que le marché est conclu en euros.

Article 4. *Conditions d'envoi des offres*

Article 4.1. Offre émanant d'un candidat appartenant à un pays membre de l'Union Européenne ou à un Etat étranger

Le candidat appartenant à un pays membre de l'Union Européenne ou à un pays étranger veillera à produire les documents équivalents à ceux exigés des entreprises françaises.

Article 4.2. Langue de rédaction des propositions

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

Tous les documents constituant ou accompagnant l'offre doivent être en français (ou traduit en français par un traducteur agréé s'ils émanent d'une autorité étrangère).

Article 4.3. Solution de base

Chaque candidat doit impérativement présenter une offre pour la solution de base.

Article 4.4. Variantes et Options

Article 4.4.1. Variantes

Les variantes par rapport à l'objet du marché ne sont pas autorisées.

Article 4.4.2. Options

Les options sont décrites dans le CCTP.

Article 4.4.3. Compléments au CCTP

Le candidat peut apporter des compléments au CCTP si ce dernier, en tant que professionnel, juge opportun de proposer une prestation supplémentaire

Article 4.5. Date limite de réception des offres

Les offres doivent parvenir au plus tard le :

27/11/2017 à 12h

Article 4.6. Durée de validité des offres

Le délai de validité des offres est de

90 jours

à compter de la date limite fixée pour leur dépôt. Retrait du dossier de consultation

Article 4.6.1. Demande du dossier

Le dossier de consultation peut être retiré directement sous format électronique en le téléchargeant sur la plate-forme des marchés de la CCI Nouvelle-Aquitaine à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.EntrepriseHome>

ou sur demande par mel à : christelle.drieu@synergy-scop.fr

Article 4.6.2. Caution

Le dossier est remis gratuitement.

Article 5. Présentation des offres

- Le candidat devra impérativement joindre les pièces suivantes :

Pièce n° 1. DC 1 correspondant à la lettre de candidature et l'habilitation du mandataire par ses co-traitants; Document disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefi.gouv.fr>, « Espace marchés publics »

Pièce n° 2. DC 2 déclaration du candidat ; Document disponible à

l'adresse suivante : <http://www.minefi.gouv.fr>, « Espace marchés publics »

Pièce n° 3. déclaration relative à la lutte contre le travail dissimulé (ex DC6); attestation de vigilance

Pièce n° 4. attestations de régularité fiscale et sociale (ex DC 7), comprenant :

un certificat social, délivré en ligne sur le site de l'Urssaf

une attestation fiscale, qui permet de justifier de la régularité de leur situation fiscale (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés) peut être obtenue : directement en ligne via le compte fiscal (espace abonné professionnel) pour les entreprises qui sont soumises à l'impôt sur les sociétés et assujetties à la TVA, auprès du service des impôts via le formulaire n°3666 pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu, notamment les entrepreneurs individuels (artisan, auto-entrepreneur...)

un certificat attestant de la régularité de la situation du candidat au regard de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés

Les documents originaux seront à remettre dans un délai de 4 jours francs à compter de la date de réception du courrier informant l'entreprise que son offre est retenue, (date de dépôt) sous peine de non attribution du marché ; et ce conformément à l'article 53 du Code des Marchés Publics.

Pièce n° 5. si le candidat est en redressement judiciaire, la copie ou les copies des jugements prononcés à cet effet ;

En cas de groupement d'entreprises, chaque membre du groupement doit remettre l'ensemble des pièces énumérées ci-dessus.

Pièce n° 6. L'Acte d'Engagement (AE) daté et signé.

Pièce n° 7. Un Bordereau de Prix Unitaire (BPU), daté et signé.

Pièce n° 8. Un Bordereau de Prix (BPGF) détaillant le coût par site et par option, daté et signé.

Pièce n° 9. Un mémoire technique (questionnaire à compléter) reprenant les éléments d'organisation, de structure, de planning, références

Pièce n° 10. Les éventuelles demandes d'acceptation de sous-traitants, et d'agrément des conditions de paiement, pour les sous-traitants désignés au marché (annexe du cadre de l'acte d'engagement en cas de sous-traitance).

Que des sous-traitants soient désignés ou non au marché, le candidat devra indiquer dans l'acte d'engagement le montant des prestations qu'il envisage de sous-traiter et,

par différence avec son offre, le montant maximal de la créance qu'il pourra présenter en nantissement.

Pièce n° 11. Une **attestation d'assurance** en cours de validité précisant que le candidat est garanti pour toutes les conséquences dommageables corporelles, matérielles ou immatérielles des actes dont il pourrait être tenu pour responsable au titre de l'exécution du présent marché.

Pièce n° 12. Si le candidat est en redressement judiciaire, la copie ou les copies des jugements prononcés à cet effet

Article 5.1. Envoi des offres

- Les plis contenant les offres doivent être adressés :

Par courrier électronique à : christelle.drieu@synergy-scop.fr;

copie : martine.domecq@nouvelle-aquitaine.cci.fr;

Article 5.2. Offres non conformes

Les offres transmises ou déposées hors délais, ou dont la présentation ne serait pas conforme aux conditions précisées ci-dessus, ne seront *pas analysées*.

Article 6. Analyse des offres, choix du titulaire et mise au point du marché

Article 6.1. Critères de choix

Les candidats seront sélectionnés selon des garanties professionnelles et financières présentées et conformément aux dispositions du code des marchés publics, le Président choisira librement l'offre jugée la plus intéressante en tenant compte des critères suivants :

- La qualité de la passation des questionnaires et des rendus (fichiers, tableaux tris à plat et tris croisés) : 25%
- Le délai d'exécution et l'organisation proposée pour respecter le planning : 25%
- Le prix : 30%
- L'expérience et les références dans ce type d'enquête : 20%

Des compléments d'informations pourront être demandés aux candidats ainsi qu'une négociation sur l'offre financière.

Article 7. Renseignements complémentaires

Pour tous renseignements complémentaires concernant le marché, les candidats peuvent s'adresser à :

- Madame Christelle DRIEU –

Email : christelle.drieu@synergy-scop.fr

Pour tous renseignements techniques :

martine.domecq@nouvelle-aquitaine.cci.fr

Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)

Objet :

**Enquête de conjoncture auprès des chefs d'entreprise
de Nouvelle-Aquitaine
*Prestation de « centre d'appels sortants »***

Article 1. Objet du marché

L'objet du marché est :

**Enquête de conjoncture auprès des chefs d' entreprise
de Nouvelle-Aquitaine
Prestation de « centre d'appels sortants »**

Article 2. Type de marché

Le marché passé à l'issue de la consultation est un marché de « fournitures courantes et services ».

Article 3. Durée du marché

Le marché est conclu à compter de la notification du marché pour une durée de 1 an, renouvelable une fois.

Article 4. Montant du marché

Le marché est conclu pour un montant indiqué à l'acte d'engagement et ses annexes (BPU/ BPGF).

Article 5. Délai d'exécution

Le Titulaire s'engage à réaliser les prestations objet du marché selon les délais stipulés dans le CCTP.

Article 6. Documents contractuels

Article 6.1. Ordre des pièces

Le Marché est constitué par les documents contractuels énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

Article 6.1.1. Pièces particulières

1. L'acte d'engagement complété et signé par le soumissionnaire, selon le modèle ci-joint.
2. Le ou les bordereau(x) de prix.
3. Le présent Cahier des Clauses Administratives Particulières, dont seul l'exemplaire conservé dans les archives de la CCI Nouvelle-Aquitaine, fait foi.
4. Le Cahier des Clauses Techniques Particulières dont seul l'exemplaire conservé dans les archives de la CCI Nouvelle-Aquitaine, fait foi.

Article 6.1.2. Pièces générales

1. Le décret n°2006-975 du 1^{er} août 2006 portant code des marchés publics
2. Le Cahier des Clauses Administratives Générales de fournitures courantes

Article 6.2. Portée des pièces du marché

Le présent marché, constitué des documents contractuels définis à l'article précédent, exprime l'intégralité des obligations des parties.

Les dispositions du présent marché prévalent sur toutes celles qui figureraient sur les documents de réponse, lettres et autres documents échangés par la CCI Nouvelle-Aquitaine et le titulaire préalablement à la signature du présent marché.

Toutes les clauses formulées dans les conditions générales de vente du titulaire contraires aux dispositions du marché ne sont pas opposables à la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés par le titulaire ne pourra s'intégrer au présent marché sans accord préalable et exprès de la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Article 7. Prix

Article 7.1. Régime réglementaire des Prix

Les prestations, objet du présent marché, sont des produits ou services courants.

Le Titulaire certifie que les prix stipulés en annexe à l'acte d'engagement n'excèdent pas ceux de son barème pratiqués à l'égard de l'ensemble de sa clientèle ; il s'engage à fournir à la personne responsable du marché, à sa demande, toutes justifications permettant de vérifier cette conformité.

Article 7.2. Montants

Le prix des prestations est indiqué à l'acte d'engagement ou au bordereau de prix.

Article 7.3. Prix de règlement

Article 7.3.1. Mois d'établissement des prix du marché

Les prix figurant en annexe de l'acte d'engagement sont réputés établis aux conditions économiques du mois de dépôt des offres. Ce mois est appelé mois zéro (M0).

Article 7.3.2. Type de prix du marché

Le présent marché est traité à prix unitaire.

Article 8. Exécution du marché

Article 8.1. Lieu de livraison et d'installation

La prestation, objet du présent marché, sera effectuée dans les locaux indiqués par l'Organisme.

Article 9. Opérations de vérification et de réception

Article 9.1. Vérification de conformité

Les vérifications de conformité seront effectuées dans les locaux de la CCI Nouvelle-Aquitaine selon les dispositions du CCAG de fournitures courantes et de services.

Article 9.2. Décision après vérification

Conformément aux dispositions du CCAG de fournitures courantes et de services, les prestations non conformes au descriptif du marché pourront donner lieu aux réfections et pénalités prévues ci-après ou donner lieu à la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire.

Article 10. Réfections et pénalités

Article 10.1. Réfaction

Les prestations, qui n'auront pas été exécutées ou qui n'auront été exécutées que partiellement, donneront lieu à l'application d'une réfaction sur les prix correspondants.

La retenue sera conforme au CCAG de fournitures courantes et de services.

Article 10.2. Pénalités de retard

Lorsque le délai contractuel d'exécution est dépassé, par le fait du titulaire, celui-ci encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités calculées conformément au CCAG applicables aux Marchés Publics de fournitures courantes et de services.

Article 11. Assurances

Le titulaire déclare être assuré et s'engage à demeurer assuré, pendant toute la durée du marché, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables corporelles, matérielles ou immatérielles des actes dont il pourrait être tenu pour responsable au titre de l'exécution du présent marché.

Article 12. Cas fortuit ou force majeure

En cas de retard ou de manquement dans l'exécution de l'une quelconque des opérations incombant au titulaire du fait du présent marché, celui-ci ne sera dégagé des conséquences de ces retards ou manquements que dans la mesure où il peut invoquer un cas fortuit ou de force majeure.

Il est précisé que ne sont considérés comme cas fortuit ou cas de force majeure que des actes, situations de droit ou de fait, et plus généralement, toutes circonstances imprévisibles qui échappant au contrôle du titulaire, auraient pour effet de rendre impossible l'exécution de l'une quelconque des obligations du présent marché.

Le titulaire ne pourra invoquer un cas fortuit ou de force majeure que pendant la durée durant laquelle un tel cas pourrait avoir un effet à son égard et que dans la mesure où il prendra toutes les dispositions et décisions permettant de limiter au maximum les conséquences dommageables pour la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Article 13. Clause de financement et de sûreté

Article 13.1. Retenue de garantie

Aucune retenue de garantie ne sera appliquée.

Article 13.2. Avances

Article 13.2.1. Avance forfaitaire

Une avance forfaitaire pourra être allouée sauf indication contraire dans l'acte d'engagement.

Article 13.2.2. Autres avances

Aucune avance autre que l'avance forfaitaire ne sera accordée.

Article 13.3. Acomptes

Aucun acompte ne sera accordé.

Article 14. Modalités de règlement

Article 14.1. Répartition des paiements

L'acte d'engagement indique éventuellement ce qui doit être respectivement versé au prestataire de services et à ses sous-traitants.

Article 14.2. Mode de règlement

Le mode de règlement proposé par l'Organisme est le virement.

Article 14.3. Mentions à faire figurer sur la facture

Outre les mentions légales, la facture portera les indications suivantes :

- les références du présent marché
- les références du produit livré
- les quantités livrées.

Article 14.4. Délai de paiement

Conformément aux dispositions du code des marchés, le trésorier de la CCI Nouvelle-Aquitaine procédera au paiement des sommes dues dans un délai qui ne peut dépasser 30 jours.

En cas de paiement tardif, le titulaire a droit à des intérêts moratoires.

Le montant des intérêts moratoires équivaut au taux de l'intérêt légal applicable majoré de deux points.

Article 14.5. Règlement différé ou abattements sur facture

Pour les cas où la prestation ne serait pas conforme aux clauses techniques particulières, la CCI Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit :

1. De différer le règlement tant que satisfaction ne lui aura pas été donnée,
2. D'opérer des abattements sur les factures.

Article 15. Obligation de confidentialité
--

Article 15.1. Engagement du titulaire

Le titulaire s'engage à ne pas divulguer d'informations et/ou de documents qui lui auraient été signalés comme confidentiels et dont il aurait eu connaissance au cours de l'exécution des prestations.

Le titulaire s'engage à informer son personnel chargé d'exécuter le marché de la nécessité de respecter le secret des documents et des informations auxquels il aurait accès en cours d'exécution de celui-ci.

Article 15.2. Engagement de la CCI Aquitaine

La CCI Nouvelle-Aquitaine s'engage à respecter le caractère confidentiel des méthodes et procédés employés par le titulaire, et que celui-ci aurait signalé comme tel dans le cadre de l'exécution du marché, et à faire prendre le même engagement par son personnel affecté au marché.

Article 15.3. Informations devenues publiquement disponibles

La confidentialité ne s'applique pas aux informations qui sont ou deviennent publiquement disponibles sans que les parties aient contrevenu aux engagements de confidentialité ci-dessus.

Article 15.4. Vérification

La CCI Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour s'assurer du respect des obligations incombant au titulaire.

Article 15.5. Dispositions pénales

En cas de manquement à l'une ou l'autre des obligations ci-dessus énumérées, la CCI Nouvelle-Aquitaine pourra mettre en œuvre la responsabilité du titulaire.

Il est rappelé que la responsabilité personnelle du soumissionnaire peut être engagée conformément aux dispositions du chapitre VI de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment sur la base de l'article 43 (divulgateion à des tiers non autorisés).

Article 16. Cession du marché

Dans le cas où les activités du titulaire seraient cédées à une autre société à la suite d'une fusion, d'une cession ou d'une restructuration, le transfert du marché du titulaire à cette autre société sera possible aux mêmes conditions d'engagement.

La passation d'un avenant de transfert concrétisera l'accord de la CCI Nouvelle-Aquitaine sur la poursuite de l'exécution du marché par une nouvelle personne morale.

Dans la mesure du possible cet avenant comportera les signatures du cessionnaire et du cédant.

La CCI Nouvelle-Aquitaine se réserve le droit de refuser le changement de titulaire.

Article 17. Sous-traitance

Article 17.1. Responsabilité en cas de sous-traitance

En cas de recours à la sous-traitance, le titulaire se conformera aux exigences de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

Le titulaire restera le seul responsable de l'exécution des parties sous-traitées.

Les défaillances des sous-traitants relevant du non respect de leurs engagements ou de cessation d'activité seront traitées comme les défaillances du titulaire.

Article 17.2. Conditions d'agrément du sous-traitant

Si le titulaire prévoit de recourir à la sous-traitance, les sous-traitants devront être acceptés et les conditions de paiement agréées conformément à la loi du 31 décembre 1975 et selon les dispositions du code des marchés publics.

Le titulaire s'engage à prévoir dans les contrats de sous-traitances qu'il serait amené à conclure pour l'exécution du présent marché, une clause prévoyant que l'ensemble des contrats de sous-traitance obéissent à la même législation, dépendent des mêmes tribunaux, utilisent la même monnaie que le marché et donnent lieu à des échanges en français.

La résiliation du marché peut intervenir dans les cas prévus au CCAG de fournitures courantes et de services.

Article 18. Législation applicable et règlement des litiges

Le présent contrat est régi uniquement par les lois françaises.

En cas de litige les parties contractantes peuvent recourir à l'arbitrage tel qu'il est réglé par le livre IV du nouveau code de procédure civile. Les litiges qui ne pourront être réglés par voie d'arbitrage, seront soumis au Tribunal Administratif de Bordeaux.