



**MINISTÈRES  
ÉDUCATION  
JEUNESSE  
SPORTS  
ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR  
RECHERCHE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction générale  
de l'enseignement supérieur  
et de l'insertion  
professionnelle**

**Service  
de la stratégie des formations  
et de la vie étudiante**

Sous-direction  
de la vie étudiante

**Secrétariat général**

**Service  
de l'action administrative et  
des moyens**

Mission  
des achats

Bureau  
de la stratégie et de l'ingénierie des  
achats  
SAAM Achats 1

61-65, rue Dutot  
75732 PARIS Cedex 15

## **REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

### **Procédure n° MEN-SG-AOO-20067**

**Objet :** Mise en place de campagnes d'appels téléphoniques sortants ou campagnes d'information téléphonique avec stimulation par SMS à destination de candidats ayant formulé des vœux de formation sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup 2).

# SOMMAIRE

ARTICLE 1/ OBJET DE LA CONSULTATION.....	4
ARTICLE 2/ PROCEDURE, FORME, ALLOTISSEMENT ET DUREE DU MARCHE .....	4
2.1/ Procédure.....	4
2.2/ Forme du marché .....	4
2.3/ Allotissement.....	4
2.4/ Durée du marché.....	4
ARTICLE 3/ MONTANT ET PRIX DU MARCHE .....	4
3.1/ Montants du marché .....	4
3.2/ Prix du marché .....	4
ARTICLE 4/ MODALITES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT.....	5
ARTICLE 5/ VARIANTES .....	5
ARTICLE 6/ PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE .....	5
ARTICLE 7/ CO-TRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE .....	5
ARTICLE 8/ CLAUSE SOCIALE .....	5
ARTICLE 9/ MODIFICATIONS AU DOSSIER DE CONSULTATION.....	5
ARTICLE 10/ QUESTIONS POSEES PAR LES CANDIDATS .....	5
ARTICLE 11/ PRESENTATION DES PROPOSITIONS .....	6
11.1/ Dématérialisation de la consultation.....	6
11.2/ Présentation sous la forme d'un groupement momentané d'opérateurs économiques .....	7
11.3/ Contenu du dossier « candidature » .....	7
11.3.1/ Dispositions générales .....	7
11.3.2/ Détermination des pièces à produire selon le mode de candidature .....	8
11.3.3/ Présentation d'une candidature avec un sous-traitant .....	9
11.4/ Contenu du dossier « offre » .....	10
ARTICLE 12/ CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES.....	11
Transmission des propositions par voie dématérialisée.....	11
ARTICLE 13/ JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	12
13.1/ Sélection des candidatures.....	12
13.2/ Sélection des offres .....	13
ARTICLE 14/ INFORMATION DES CANDIDATS NON RETENUS .....	14
ARTICLE 15/ PIECES A FOURNIR PAR LE CANDIDAT AUQUEL IL EST ENVISAGE D'ATTRIBUER LE MARCHE. 14	
ARTICLE 16/ CONFIDENTIALITE – MODALITES DE TRANSMISSION DE L'ANNEXE 1 DU CCTP .....	16

## **IDENTIFICATION DE L'ORGANISME QUI PASSE LE MARCHE**

Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse et des sports,  
Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation  
Direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle  
Mission de l'orientation du scolaire vers le supérieur  
Service à compétence nationale « Parcoursup » - DGESIP A2 SCNP  
Secrétariat général  
Mission des Achats  
61-65, rue Dutot  
75732 PARIS Cedex 15

## **DATE LIMITE DE RECEPTION DES PLIS**

La date limite de réception des offres est le 2 février 2021 à 16 heures, délai de rigueur.

## **DUREE DE VALIDITE DES OFFRES**

4 mois à compter de la date limite fixée pour la remise des offres.

## **LES RENSEIGNEMENTS D'ORDRE JURIDIQUE, TECHNIQUE ET FONCTIONNEL PEUVENT ETRE OBTENUS AUPRES DE :**

Les questions sont posées sur la plate-forme « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) » à la rubrique « Question » de la page d'accueil de la consultation selon les modalités définies à l'article 10 du présent règlement de la consultation.

Pour tout autre renseignement :

Ordre juridique :

Benoît MOITRY (SAAM-Missions des achats – Bureau Achats 1)

Tél : 01 55 55 70 45

Adresse électronique : [benoit.moitry@education.gouv.fr](mailto:benoit.moitry@education.gouv.fr)

## **ARTICLE 1/ OBJET DE LA CONSULTATION**

Le marché a pour objet de décrire les conditions dans lesquelles le titulaire assure des campagnes d'appels téléphoniques sortants auprès de candidats ayant formulé des vœux de pré-inscription dans des formations initiales de l'enseignement supérieur présentes sur la plateforme de préinscription dans l'enseignement supérieur (Parcoursup 2), pour le compte des ministères chargés de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, et de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

## **ARTICLE 2/ PROCEDURE, FORME, ALLOTISSEMENT ET DUREE DU MARCHÉ**

### **2.1/ Procédure**

Le présent marché est un appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles L2124-2 et R2124-2-1° du Code de la commande publique.

### **2.2/ Forme du marché**

Le marché prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande avec un seul opérateur économique fixant toutes les stipulations contractuelles sans seuil minimum ni maximum en application de l'article R2162-4-3° du Code de la commande publique.

Des bons de commandes sont émis au fur et à mesure des besoins tout au long de l'exécution du marché dans les conditions définies à l'article 6 du Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP).

### **2.3/ Allotissement**

La consultation est passée en lot unique.

### **2.4/ Durée du marché**

Le présent marché est conclu pour une durée de 12 mois à compter de sa notification. A cette échéance, il peut être renouvelé par période de 12 mois par reconduction tacite du ministère. La durée globale du marché ne peut excéder 48 mois.

## **ARTICLE 3/ MONTANT ET PRIX DU MARCHÉ**

### **3.1/ Montants du marché**

Le marché ne comporte pas de montant minimum ni de montant maximum en application de l'article R2162-4-3° du Code de la commande publique.

L'évaluation annuelle du montant des commandes est estimée 600 000 euros TTC. Ce montant est une prévision et n'engage pas contractuellement le ministère.

Le montant prévisionnel sur la durée totale du marché de 48 mois (reconductions comprises) est estimé à 2 400 000 euros TTC.

### **3.2/ Prix du marché**

Les prix sont unitaires conformément aux indications portées au bordereau de prix (annexe 1 à l'acte d'engagement).

Les prix sont révisables dans les conditions prévues à l'article 5.3 du CCAP.

Les prix sont réputés comprendre tous les frais nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues par le marché ainsi que tous les autres frais pouvant être engagés ou supportés par le titulaire.

Les prix sont réputés comprendre toutes les charges fiscales, ou autres frappant obligatoirement les prestations. En particulier, ils tiennent compte de tous les frais et sujétions nécessaires à l'exécution du marché notamment les frais de déplacement, d'hébergement ou de restauration des personnels du titulaire affectés à l'exécution des prestations.

Le taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est celui en vigueur au moment de l'exécution de la prestation, objet du présent marché. Les montants sont assujettis à la TVA selon les taux et les règles en vigueur.

L'euro est la monnaie de compte du marché. Dans l'hypothèse où le candidat présente une offre libellée dans une autre unité monétaire que celle souhaitée par le ministère, et si cette offre est retenue, il est informé et accepte par avance que l'unité monétaire souhaitée par le ministère puisse s'imposer à lui dans le cadre de la mise au point finale du marché.

#### **ARTICLE 4/ MODALITES DE FINANCEMENT ET DE PAIEMENT**

Le marché est financé sur le budget de l'État, notamment le programme 150 « Formation supérieures et recherche universitaire ».

Les sommes seront payées conformément aux dispositions des articles R2192-10, R2192-12 et suivants du Code de la commande publique, dans le respect du délai global de paiement maximum, par virement administratif.

#### **ARTICLE 5/ VARIANTES**

Les variantes ne sont pas autorisées.

#### **ARTICLE 6/ PRESTATION SUPPLEMENTAIRE EVENTUELLE**

Aucune prestation supplémentaire éventuelle n'est prévue.

#### **ARTICLE 7/ CO-TRAITANCE ET SOUS-TRAITANCE**

*Se reporter à l'article 11.3.3.*

#### **ARTICLE 8/ CLAUSE SOCIALE**

Sans objet.

#### **ARTICLE 9/ MODIFICATIONS AU DOSSIER DE CONSULTATION**

Le ministère se réserve le droit d'apporter des modifications à tout élément composant le dossier de consultation six jours au plus tard avant la date fixée pour la réception des plis.

#### **ARTICLE 10/ QUESTIONS POSEES PAR LES CANDIDATS**

Les candidats peuvent poser des questions techniques ou administratives relatives au dossier de consultation des entreprises concernant le présent projet de marché.

Les questions sont posées sur le site « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) ».

Sur la page d'accueil, sélectionner « Recherche avancée ». Dans le champ « Référence » indiquer la référence de la consultation et cliquer sur « Lancer la recherche ». Depuis la page de résultats, aller sur

l'icône « *Accéder à la consultation* » pour accéder à la page de détails de la consultation puis aller à la rubrique « *Question* ».

Lorsque le candidat souhaite poser plusieurs questions, il peut joindre à son message électronique sur la plate-forme « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) », une pièce jointe contenant l'ensemble de ses questions.

Ces questions ne sont pas visibles par les autres sociétés ayant téléchargé le dossier de consultation des entreprises. Seul le ministère en a connaissance. De même, les réponses apportées par le ministère à ces questions ne mentionnent pas l'identité des sociétés qui en sont à l'origine.

Le candidat fera parvenir ses questions en temps utile pour permettre au ministère le traitement des questions et une publication des réponses sur la plate-forme « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) » dans un délai maximum de 6 jours calendaires avant la date de remise des offres.

S'agissant des questions relatives aux modalités de dépôts des offres, elles peuvent être posées, au plus tard 1 jour ouvré avant la date limite de remise des offres.

Afin d'être informé des échanges, le candidat doit vérifier que l'adresse des échanges avec le profil d'acheteur, « [nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr](mailto:nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr) », est accessible ou mise sur la liste blanche pour passer les filtres des serveurs proxy en place dans l'entreprise.

## **ARTICLE 11/ PRESENTATION DES PROPOSITIONS**

Le candidat doit produire un dossier complet comprenant les pièces mentionnées ci-dessous.

Il est invité à fournir le maximum de précisions et de détails au sein de son offre technique et financière.

L'offre du candidat doit être entièrement conforme aux exigences du dossier de consultation.

Tous les documents constituant ou accompagnant l'offre doivent être rédigés en français ou traduits s'ils émanent d'une autorité étrangère.

Il est demandé aux candidats d'indiquer dans leur offre la ou les adresse(s) de messagerie que le ministère pourra utiliser pour tout échange concernant la présente consultation.

### **11.1/ Dématérialisation de la consultation**

En application l'article L2132-2 du Code de la commande publique, la présente consultation est entièrement dématérialisée, ce qui signifie que l'ensemble des communications et des échanges, ainsi que le dépôt des offres est effectué exclusivement par voie électronique sur le site de la plate-forme des achats de l'État (PLACE) : [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr).

Les échanges via la messagerie sécurisée de la plate-forme PLACE permettent d'assurer une continuité et une traçabilité dans la mesure où, de façon analogue à une lettre recommandée avec accusé de réception, le courrier électronique fait l'objet d'un accusé de réception horodaté par le destinataire.



**La signature électronique n'est pas exigée à ce stade de la procédure.**

Deux modes de candidature sont proposés : un mode standard et un mode simplifié.

Le candidat peut déposer sa proposition :

- soit en utilisant le mode de réponse standard proposé par la plate-forme PLACE ;
- soit en utilisant le formulaire électronique « Document unique de marché européen » (DUME).

Le formulaire DUME est un document électronique permettant le pré-remplissage par des données du existantes du candidat sur la base de son numéro SIRET ou de son numéro de T.V.A. intracommunautaire.

À ce titre, le DUME pré-rempli permet :

- De bénéficier d'une reprise des données légales de l'entreprise (raison sociale, adresse, mandataires sociaux) ;
- De bénéficier d'une reprise des données concernant la taille de l'entreprise et son chiffre d'affaires global ;

- D'attester du respect des obligations sociales et fiscales grâce à une requête automatisée auprès des administrations concernées (DGFIP, ACOSS) ;
- D'attester de la souscription aux assurances appropriées et de l'inscription aux registres du commerce ».

**Le mode de réponse simplifiée permet au candidat de déposer une offre avec son seul numéro SIRET ou numéro de T.V.A intracommunautaire.**

## **11.2/ Présentation sous la forme d'un groupement momentané d'opérateurs économiques**

Dans le cadre de la présente consultation, le ministère autorise le candidat (« opérateur économique ») à présenter plusieurs offres en agissant à la fois :

- En qualité de candidat individuel et de membre d'un ou de plusieurs groupements.
- En qualité de membre de plusieurs groupements.

Le choix de se présenter en groupement momentané d'opérateurs économiques (GMOE) s'effectue au stade de la candidature en indiquant ce choix soit dans le formulaire DUME, soit dans le formulaire DC1.

Le candidat (« opérateur économique ») peut se présenter sous la forme d'un groupement solidaire ou d'un groupement conjoint.

En cas de choix du **groupement conjoint**, le mandataire devra être solidaire.

En cas de choix du **groupement solidaire**, le paiement s'effectue sur un compte unique géré par le mandataire du groupement.

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché sauf dispositions prévues à l'article R2142-26 du Code de la commande publique.

La plate-forme des achats de l'État (PLACE) met à la disposition du candidat une bourse à la cotraitance, lui permettant d'être mis en relation avec des entreprises souhaitant répondre à la consultation sous la forme d'un groupement momentané d'entreprises.

Pour plus de renseignements, se reporter au « Guide utilisateur général Entreprise » disponible sur PLACE à la rubrique « Aide ».

**Remarque** : si le candidat se présente sous la forme d'un groupement momentané d'entreprises, chaque membre du groupement doit fournir les pièces et documents mentionnés ci-après. L'appréciation de la capacité économique et financière et des capacités techniques et professionnelles est globale.

## **11.3/ Contenu du dossier « candidature »**

### 11.3.1/ Dispositions générales

Le dossier « candidature » contient les renseignements permettant d'évaluer la capacité économique et financière, ainsi que les capacités techniques et professionnelles des candidats.

Les candidatures doivent être recevables conformément aux articles L2141-1 à L2141-11 du Code de la commande publique.

**Remarque** : Pour justifier de ses capacités, le candidat peut, y compris s'il s'agit d'un groupement momentané d'entreprises, 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. À titre d'exemple, une filiale peut s'appuyer sur les garanties financières accordées par la maison-mère pour justifier de sa capacité économique à exécuter le marché public.

Dans ce cas, il doit produire pour chacun des opérateurs les mêmes documents et renseignements qui lui sont demandés, ainsi qu'un engagement écrit de ceux-ci justifiant de leurs capacités pour l'exécution des prestations.

La production des documents figurant dans le tableau ci-dessous, en fonction du mode de candidature choisi, conditionne la validité de la candidature. Si le ministère constate que des pièces dont la production était réclamée sont absentes ou incomplètes, il se réserve le droit de demander à tous les candidats concernés de produire ou de compléter ces pièces dans un délai identique pour tous les candidats.

Au vu des seuls renseignements relatifs aux candidatures, celles qui ne peuvent être admises en application des dispositions de l'article R2144-7 du Code de la commande publique sont éliminées. Le candidat non retenu en est informé conformément à l'article R2181-1 du Code de la commande publique.

En application de l'article R2143-13 du Code de la commande publique, le candidat qui utilise un système électronique de mise à disposition d'informations ou un espace de stockage numérique n'est pas tenu de fournir l'ensemble de ces documents et renseignements, dès lors qu'il communique dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou espace par le ministère. L'accès à ce système ou à cet espace doit être gratuit.


À cet effet, le candidat peut utiliser le coffre-fort électronique mis à leur disposition sur la Plate-forme des achats de l'Etat (PLACE), cf. « Guide utilisateur général Entreprise » disponible sur PLACE à la rubrique « Aide ».

#### Candidat non établi en France

Le candidat non établi en France produit les attestations et certificats équivalents dans son pays d'origine ou, à défaut, une déclaration sur l'honneur ou sous serment, selon le pays considéré.

#### 11.3.2/ Détermination des pièces à produire selon le mode de candidature

Le tableau ci-après récapitule les pièces à joindre au dossier de candidature en fonction du choix du candidat de déposer sa réponse en utilisant le document unique de marché européen (DUME) ou le mode de candidature standard.

Documents à transmettre	Mode de candidature	
		Standard
DUME complété	X	
Lettre de candidature ( <i>formulaire DC1 complété</i> )		X
Déclaration du candidat ( <i>formulaire DC2 complété</i> )		X
Dossier de références		X
Certification ou démarche qualité interne		X
Présentation des moyens humains		X
Toute autre information de nature à appuyer la candidature	X	X

Le détail du contenu de chacune des pièces mentionnées dans le tableau est indiqué ci-après.

#### ► Candidature via le formulaire DUME

Les pièces à transmettre dans le cadre d'une candidature via le DUME sont :

- ☐ Le formulaire DUME complété.
- ☐ Toute autre information que le candidat estime de nature à appuyer sa candidature.  
Les pièces de candidatures complémentaires sont à ajoutées aux pièces de l'offre.

#### ► Candidature standard

Le candidat transmet les documents suivants :

- ☐ Une « **lettre de candidature – Habilitation du mandataire par ses cotraitants** ».  
Il convient d'utiliser le formulaire DC1. Ce formulaire doit être dûment complété.



Remarque : le formulaire DC1\* sert notamment d'attestation sur l'honneur du candidat individuel ou de chaque membre du groupement. Il permet de justifier que le candidat (individuel ou membre d'un groupement) n'entre dans aucun des motifs d'exclusion de la procédure de passation mentionnés aux articles L2141-1 et suivants du Code de la commande publique. Ce formulaire engage également le candidat sur les renseignements ou documents fournis dans le DC2 et son annexe (cf. rubrique F du DC1).

**❑ Une « déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement ».**

Il convient d'utiliser le formulaire DC2\*. Ce formulaire [complétant le formulaire DC1], doit être dûment renseigné.

Remarque : En cas de candidature groupée, il doit y avoir autant de formulaires DC2 joints qu'il y a de membres du groupement.

\* Les formulaires DC1 et DC2, peuvent être téléchargés gratuitement sur le site Internet du ministère des finances et des comptes publics à l'adresse suivante (rubrique : Formulaires non obligatoires d'aide à la passation et l'exécution) : « <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics> ».

**❑ Une présentation du candidat** [à joindre en annexe du formulaire DC2].

Cette présentation permet au ministère d'évaluer les capacités professionnelles, techniques et financières du candidat **dans le domaine concerné par le marché.**

La présentation du candidat comprend les renseignements et documents suivants :

**- Pour les capacités techniques et professionnelles :**

Le candidat donne toutes les informations permettant de justifier de sa compétence dans le domaine objet du marché, notamment et sans que cette liste soit exhaustive :

- Une présentation de son entreprise, notamment en ce qui concerne son organisation ;
- Une présentation des activités de l'entreprise ;
- Une présentation des moyens humains du candidat dans le domaine concerné par le marché
- Un dossier de références de prestations comparables au marché qui met en évidence l'expérience du candidat sur les marchés de même type, au titre des **trois dernières années**.

Ce dossier de références mentionne pour chacun des marchés référencés :

- La date de notification et la durée du marché ou du contrat ;
- L'objet du marché ou du contrat ;
- Une description des prestations réalisées ;
- Le montant ou les données quantitatives du marché sur sa durée totale ;
- La désignation des clients (noms et adresses) ainsi que les coordonnées des personnes pouvant être contactées.
- Le cas échéant, les certifications obtenues ou démarche qualité interne ;
- Toute autre information que le candidat estime de nature à appuyer sa candidature.

**- Pour les capacités financières :**

Le candidat donne toutes les informations permettant de justifier de :

- son chiffre d'affaires annuel global sur le dernier exercice disponible (il s'agit du chiffre d'affaires de l'entreprise candidate et non celui du groupe ou de la société mère).

### 11.3.3/ Présentation d'une candidature avec un sous-traitant

Le candidat peut sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations du présent marché dans les conditions fixées aux articles L2193-4 et suivants du Code de la commande publique.

En cas de sous-traitance déclarée, le candidat doit fournir à l'appui de son offre, la liste nominative des sous-traitants auxquels il envisage de confier l'exécution de certaines prestations.

À cet effet, le candidat peut utiliser l'annexe à l'offre du soumissionnaire relative à la présentation des sous-traitants (formulaire DC4\* non fourni), dans lequel il indique, pour chacun des sous-traitants, conformément à l'article R2193-1 du Code de la commande publique :

- La nature des prestations sous-traitées ;
- Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- Le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant ;
- Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- Le cas échéant, les capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant (rubriques H et I).

Cette déclaration de sous-traitance ou le formulaire DC4 est accompagné(e), pour chacun des sous-traitants, des pièces suivantes :

- Le pouvoir habilitant le signataire à engager le sous-traitant ;
- La copie du (ou des) jugement(s), en cas de redressement judiciaire ou d'une procédure étrangère équivalente.

\* Ce formulaire type peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet du ministère des finances et des comptes publics : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.

#### **11.4/ Contenu du dossier « offre »**

Les offres des candidats doivent être entièrement conformes aux exigences du dossier de consultation. Les candidats sont invités à fournir le maximum de précisions et de détails au sein de leurs offres technique et financière.

L'offre du candidat doit contenir les pièces suivantes :

- ☐ **un « mémoire technique » faisant apparaître clairement et distinctement les points suivants :**

Au titre de l'analyse du sous-critère 1 : la méthodologie ; l'organisation générale des prestations, le dispositif mis en œuvre pour les appels téléphoniques et la stimulation par SMS et le projet de plan d'assurance qualité mis en œuvre.

Le candidat décrit la méthode et l'organisation générale du projet comprenant notamment pour chacune des missions : le dispositif proposé et les modèles de livrables.

Le candidat détaille l'organisation proposée pour s'assurer de la bonne exécution des prestations dont il a la charge, notamment les indicateurs et tableaux de bord de suivi des appels et leur restitution qui pourront être fournis.

Le candidat décrit précisément les outils utilisés (outils d'analyse multidimensionnelle et de suivi de l'activité, outil de contrôle des prestations téléphoniques) ainsi que les caractéristiques des plates-formes téléphoniques utilisées pour l'exécution des prestations : lieu d'implantation des locaux, nombre de postes.

Le candidat décrit les modalités de recrutement et de formation des télé-conseillers.

Le candidat décrit les moyens mis en œuvre pour respecter les protocoles et procédures transmis par le ministère.

Le candidat fournit le projet de plan d'assurance qualité adapté à la consultation.

Le candidat joint à son offre :

- Une proposition d'un outil d'analyse multidimensionnelle du suivi de l'activité de l'ensemble du dispositif d'information téléphonique ;
- Une proposition d'outils de contrôles des prestations téléphoniques ;
- Une proposition de tableaux de bord de suivi des appels et de leur résolution.

Au titre de l'analyse du sous-critère 2 : l'équipe dédiée à l'exécution du marché, compétences et expériences des intervenants pour la réalisation et le suivi des prestations, dont l'interlocuteur unique.

Une description détaillée de la composition de l'équipe en charge des campagnes d'appels doit être fournie.

Le candidat indiquera les profils, compétences et références des superviseurs pressentis ainsi que le dimensionnement de l'équipe de télé-conseillers.

Compte tenu du profil des utilisateurs de la plateforme (des candidats à la préinscription dans l'enseignement supérieur), le titulaire doit proposer des superviseurs et télé-conseillers répondant aux profils suivants :

Superviseurs :

- Compétences avérées dans le domaine de la gestion des campagnes d'appels sortants en masse.
- Compétences managériales avérées.
- Expérience dans la formation et la transmission de connaissances.

Télé-conseillers :

- Capacité à comprendre et manier des concepts, informations et procédures complexes.
- Capacité à transcrire avec exactitude et neutralité l'information recueillie.
- Rigueur et esprit d'analyse,
- Capacité à s'exprimer avec clarté et efficacité,
- Capacité à mener des entretiens téléphoniques.

☐ **l'annexe 1 à l'acte d'engagement intitulée « bordereau des prix », complétée et datée.**

Celle-ci doit être établie en utilisant le cadre joint au dossier de consultation.

Le candidat doit obligatoirement compléter l'ensemble des lignes.

Le candidat ne doit pas modifier l'architecture des supports du bordereau de prix. Autrement dit, l'ajout ou la suppression des colonnes / lignes n'est pas autorisé sans accord écrit du ministère.

☐ **le scénario de commande (annexe 1 au règlement de la consultation) dûment complété.**

Le scénario de commande s'entend comme un panier d'unités d'œuvre jugées significatives par le ministère. Le montant du scénario sert de mesure pour comparer les offres entre elles. Il est pris en compte dans l'appréciation du critère prix.

Il est précisé que le scénario de commande n'a pas valeur contractuelle et n'engage pas le ministère.

☐ **le cas échéant, la déclaration de sous-traitance ou formulaire DC4 complété(e) et daté(e) (cf. article 11.3.3 du présent règlement).**

Les candidats sont invités à fournir le maximum de précisions et de détails au sein de leurs offres technique et financière, ainsi qu'à suivre de façon générale les prescriptions du CCTP précisant les prestations attendues.

Ces données contractuelles engageront le soumissionnaire s'il est retenu pour l'exécution du marché.

**NOTA BENE** : L'acte d'engagement n'est pas à remettre à ce stade de la consultation et sera fourni et demandé uniquement à l'attributaire du marché (cf. article 15 du présent règlement).

## **ARTICLE 12/ CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES**

### **Transmission des propositions par voie dématérialisée**

Conformément à l'article R2132-7 du Code de la commande publique, les candidats remettent leur proposition **exclusivement par voie électronique** sur le site [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr).

Sur la page d'accueil, sélectionner « recherche avancée » et indiquer dans la rubrique « Référence », la référence suivante : MEN-SG-AOO-20008, puis cliquer sur « Lancer la recherche ».

Le mode de transmission des offres indiqué au présent article est obligatoire.

Dès lors, toute proposition transmise d'une autre manière ne sera pas prise en compte pour l'analyse des offres et sera considérée comme irrégulière comme ne respectant pas les exigences des documents de la consultation.

▪ Copie de sauvegarde

En application de l'article R2132-11 du Code de la commande publique, le candidat peut adresser dans le délai imparti pour la remise des offres, une copie de sauvegarde des documents constituant sa proposition dématérialisée sur support physique électronique ou sur support papier.

**Il est fortement recommandé aux sociétés souhaitant soumissionner d'utiliser cette faculté.**

Cette copie doit être placée sous un pli scellé comportant la mention lisible :

« NE PAS OUVRIR PAR LE COURRIER GENERAL »

Et

« NUMERO DE LA CONSULTATION – INTITULE DE LA CONSULTATION – COPIE DE SAUVEGARDE »

La copie de sauvegarde ne sera ouverte que dans les cas prévus par l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde :

- Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique ;
- Lorsqu'une candidature ou une offre électronique est reçue de façon incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Elle doit être envoyée en recommandé à l'adresse suivante :

Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports,  
Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation  
Secrétariat général  
Service de l'action administrative et des moyens  
Mission des achats  
61-65, rue Dutot  
75732 PARIS Cedex 15

## **ARTICLE 13/ JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

### **13.1/ Sélection des candidatures**

Le ministère vérifie les capacités du candidat à exécuter le marché au regard des documents et renseignements fournis en appui de sa candidature.

Les capacités économiques et financières, ainsi que les capacités techniques et professionnelles des candidats sont appréciées au regard des critères suivants :

1. Critère 1 : Chiffre d'affaires annuel global en euros TTC du candidat.

Ce critère est noté sur 10 de la manière suivante :

Si x est supérieur à 1 800 000 euros TTC : 10/10.

Si x est supérieur ou égal à 1 200 000 euros TTC et si x est inférieur ou égal à 1 800 000 TTC : 5/10.

Si x inférieur à 1 200 000 euros TTC ou non précisé : 0/10.

2. Critère 2 : Ses principales références chiffrées et datées de moins de trois ans pour des prestations analogues.

Ce critère est noté sur 10 de la manière suivante :

Si x est supérieur ou égal à 4 : 10/10.

Si x est supérieur ou égal à 2 et inférieur à 4 : 5/10.

Si x est inférieur à 2 ou non précisé : 0/10.

3. Critère 3 : le nombre de ressources du candidat spécialisées dans le domaine de la consultation.

Le candidat a dans ses équipes plus de 15 intervenants spécialisés dans le domaine de la consultation : 10/10.

Le candidat a dans ses équipes entre 5 et 15 intervenants spécialisés dans le domaine de la consultation : 5/10.

Le candidat a dans ses équipes moins de 5 intervenants spécialisés dans le domaine de la consultation ou non précisé : 0/10.

4. Critère 4 : Processus qualité.

Ce critère est noté sur 10 de la manière suivante :

Le candidat a un processus certifié : 10/10.

Le candidat n'a pas de processus qualité ou non précisé : 0/10.

Chaque critère est noté sur 10. La pondération est de 1 pour chaque critère.

La note totale maximum attribuée pour ces critères est de 40. Tout candidat n'obtenant pas au moins la note de 20/40 correspondant au niveau minimum de capacité attendu sera écarté de la procédure.

Rappel : si le candidat demande que soient prises en compte la capacité économique et financière et les capacités techniques et professionnelles d'autres opérateurs économiques, il devra produire pour ces opérateurs les mêmes documents que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur ainsi qu'un engagement écrit de ces opérateurs.

Sont éliminés les candidats qui n'ont pas qualité pour présenter une offre ou dont les capacités paraissent insuffisantes.

### 13.2/ Sélection des offres

Conformément aux dispositions l'article R2152-7 du Code de la commande publique, le candidat retenu sera sélectionné en fonction des critères pondérés et énumérés ci-dessous :

N°	CRITERES D'EXAMEN DES OFFRES	COEFFICIENT
1	<b>Valeur technique :</b>  <u>Sous-critère 1</u> : Méthodologie, organisation générale des prestations, dispositif mis en œuvre pour l'assistance téléphonique et la stimulation par SMS, assurance qualité – pondération 3,5.  <u>Sous-critère 2</u> : Compétences et expérience de l'équipe au regard des profils des intervenants pressentis – pondération 2,5.	6
2	<b>Prix</b>	4

Chaque critère est noté sur 10.

La note pondérée du critère « **valeur technique** » s'exprime sur 60 et s'apprécie au regard du contenu du mémoire justificatif et des éléments d'appréciation précisés à l'article 11.4 du règlement de la consultation.

Le critère « **prix** » s'apprécie en fonction :

**Du coût global du scénario de commande 1** (annexe 1 au présent document) à partir des tarifs du bordereau de prix. Le montant de la simulation sert de mesure pour comparer les offres entre elles. Il est pris en compte dans l'appréciation du critère prix. La simulation de commandes n'est pas une prévision de commande. Il est précisé que la simulation de commandes n'a pas valeur contractuelle et n'engage pas le ministère.

Note de critère prix du candidat :  $10 * (\text{prix du candidat le moins disant} / \text{prix du candidat})$  : pondération à 1.

**Du coût global du scénario de commande 2** (annexe 1 au présent document) à partir des tarifs du bordereau de prix. Le montant de la simulation sert de mesure pour comparer les offres entre elles. Il est pris en compte dans l'appréciation du critère prix. La simulation de commandes n'est pas une prévision de commande. Il est précisé que la simulation de commandes n'a pas valeur contractuelle et n'engage pas le ministère.

Note de critère prix du candidat :  $10 * (\text{prix du candidat le moins disant} / \text{prix du candidat})$  : pondération à 1.

**Du coût global du scénario de commande 3** (annexe 1 au présent document) à partir des tarifs du bordereau de prix. Le montant de la simulation sert de mesure pour comparer les offres entre elles. Il est pris en compte dans l'appréciation du critère prix. La simulation de commandes n'est pas une prévision de commande. Il est précisé que la simulation de commandes n'a pas valeur contractuelle et n'engage pas le ministère.

Note de critère prix du candidat :  $10 * (\text{prix du candidat le moins disant} / \text{prix du candidat})$  : pondération à 1.

**Du coût global du scénario de commande 4** (annexe 1 au présent document) à partir des tarifs du bordereau de prix. Le montant de la simulation sert de mesure pour comparer les offres entre elles. Il est pris en compte dans l'appréciation du critère prix. La simulation de commandes n'est pas une prévision de

commande. Il est précisé que la simulation de commandes n'a pas valeur contractuelle et n'engage pas le ministère.

Note de critère prix du candidat :  $10 * (\text{prix du candidat le moins disant} / \text{prix du candidat})$  : pondération à 1.

La note globale pondérée s'exprime sur 100.

Le jugement des offres donnera lieu à un classement. L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les certificats de l'article R2144-7 du Code de la commande publique dans le cas où ils n'ont pas été déjà fournis.

## **ARTICLE 14/ INFORMATION DES CANDIDATS NON RETENUS**

Le ministère informe les candidats dont l'offre n'est pas retenue.

## **ARTICLE 15/ PIECES A FOURNIR PAR LE CANDIDAT AUQUEL IL EST ENVISAGE D'ATTRIBUER LE MARCHÉ**

Conformément aux articles R2143-6 et suivants du Code de la commande publique, et sous réserve des dispositions de l'article R2143-13 du Code de la commande publique évoquées ci-dessus (cf. article 11.1/ relatif aux pièces à fournir au titre de la candidature), le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché produira dans un délai approprié à compter de la réception de la demande de l'administration les documents énumérés ci-dessous, selon les modalités fixées par celle-ci.

Dans le cas contraire, son offre sera rejetée.

☐ une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du Code de sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de 6 mois ;

☐ le certificat attestant la souscription des déclarations et les paiements correspondants aux impôts (impôts sur le revenu, sur les sociétés, taxe sur la valeur ajoutée) délivrée par l'administration fiscale dont relève l'attributaire ;

☐ pour tout employeur occupant au moins vingt salariés, le certificat délivré par l'Association de gestion du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés attestant la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés ;

*Ces attestations sont à fournir uniquement dans le cas où le ministère serait dans l'impossibilité de se les procurer directement, notamment si l'attributaire pressenti ne dispose pas d'un numéro de SIRET.*

☐ l'extrait K bis ;

☐ la liste nominative des salariés étrangers employés et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2 comportant pour chaque salarié les indications suivantes : sa date d'embauche, sa nationalité, ainsi que le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail ;

☐ en cas de redressement judiciaire, la copie du ou des jugement(s) prononcé(s) ;

et d'autre part :

☐ une attestation d'assurance en cours de validité ;

☐ un RIB original dont le libellé devra être en correspondance avec celui figurant à l'acte d'engagement ;

☐ l'acte d'engagement complété et signé ;

☐ dans le cas où l'attributaire est un groupement d'opérateurs économiques représenté par un mandataire, une habilitation signée justifiant la capacité du mandataire à représenter les autres membres du groupement ;

☐ le cas échéant, la déclaration de sous-traitance\* complétée, datée et signée.

*\*Ce formulaire type peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet du Ministère des Finances et des Comptes publics : « <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics> », (rubrique : Formulaires non obligatoires d'aide à la passation et l'exécution).*

Lorsque l'attributaire est établi hors de France et en cas de recours à des travailleurs détachés, dans les conditions définies à l'article L.1262-1 du code du travail :

- a) L'accusé de réception de la déclaration de détachement effectuée sur le télé-service " SIPSI " du ministère chargé du travail, conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7 du code du travail ;
- b) Une attestation sur l'honneur certifiant que le cocontractant s'est, le cas échéant, acquitté du paiement des sommes dues au titre des amendes prévues aux articles L. 1263-6, L. 1264-1, L. 1264-2 et L. 8115-1 du code du travail. Cette attestation comporte les nom, prénom, raison sociale du cocontractant et la signature de son représentant légal

Les pièces pour lesquelles la signature est exigée doivent être datées et signées d'une personne ayant le pouvoir d'engager la société. A défaut devra être jointe à l'offre une délégation de pouvoir établie par la personne juridiquement habilitée à engager la société.

Ces documents doivent être remis par voie électronique, sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE), à l'adresse suivante « [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr) ».



**Les pièces dont la signature est exigée seront signées électroniquement au moyen d'un certificat de signature électronique** en tenant compte des exigences suivantes :

Par application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans la commande publique, le signataire doit respecter les conditions relatives :

- au certificat de signature électronique,
- à l'outil de signature électronique, utilisé pour apposer la signature avec le certificat utilisé (logiciel, service en ligne à l'instar du profil d'acheteur de l'acheteur, parapheur électronique, etc.), conforme aux formats réglementaires dans l'un des trois formats acceptés et devant produire des jetons de signature\*.

*\* Le jeton d'horodatage peut être enveloppé dans le fichier d'origine ou bien apparaître sous la forme d'un fichier autonome (non enveloppé).*

a) Exigences relatives aux certificats de signature

La signature électronique doit reposer sur un certificat qualifié, conforme au Règlement (UE) n ° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (eIDAS).

Sont autorisées :

- la signature électronique avancée avec certificat qualifié (niveau 3),
- la signature électronique qualifiée (niveau 4).

Le certificat de signature du signataire respecte au moins le niveau de sécurité préconisé.

1er cas : certificat qualifié délivré par un prestataire de service de confiance qualifié et répondant aux exigences du règlement européen eIDAS et notamment celles de son annexe I :

- <https://www.ssi.gouv.fr/administration/visade-securite/visas-de-securite-le-catalogue/>
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/trust-services-and-eid>

Lorsque le signataire utilise un certificat délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement européen eIDAS et l'outil de création de signature électronique proposé par le profil d'acheteur de l'acheteur, le signataire n'a aucun justificatif à fournir sur la procédure de vérification de la signature électronique.

2ème cas : certificat délivré par une autorité de certification, française ou étrangère, qui répond aux exigences équivalentes du règlement européen eIDAS et notamment celles de son annexe I.

Le signataire remet gratuitement lors du dépôt de document signé le mode d'emploi et tous les éléments nécessaires permettant de procéder à la vérification de la validité de la signature électronique prévue à l'article 6 de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans la commande publique.

En application des dispositions de l'article 10 de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique dans la commande publique, il est possible d'utiliser un certificat qualifié de signature électronique délivré en application de l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics (certificats conformes au référentiel général de sécurité ou RGS) et ce jusqu'au terme de sa validité.

b) Exigences relatives à l'outil de signature utilisé pour signer les fichiers

Le signataire utilise l'outil de signature électronique de son choix. S'il utilise un autre outil de signature que celui du profil d'acheteur, cet outil doit être conforme aux exigences du règlement européen eIDAS et notamment celles fixées à son annexe II.

Quels que soient l'outil utilisé, celui-ci ne doit ni modifier le document signé ni porter atteinte à son intégrité.

Les formats de signature sont XAdES, CAdES ou PAdES tels que mentionnés aux articles 1 et 2 de la décision d'exécution (UE) n° 2015/1506 de la Commission du 8 septembre 2015.

Un fichier compressé signé ne vaut pas signature des documents qu'il contient. En cas de fichier compressé, quel que soit le format, chaque document pour lequel une signature est requise doit être signé séparément.

b) Informations complémentaires

Une signature manuscrite scannée ne donne pas la qualité d'original à ce document. Elle constitue une copie de la signature manuscrite et ne peut pas remplacer la signature électronique.

Le signataire doit avoir le pouvoir d'engager la société. Seul signe le représentant légal de l'entité ou toute personne disposant d'une délégation de signature.

Si le signataire est un candidat individuel, signe la personne ayant qualité à engager la société.

Dans la situation d'un groupement d'opérateurs économiques soit tous les membres du groupement signent, soit le mandataire qui doit justifier des habilitations nécessaires pour représenter les autres membres du groupement.

**Si l'attributaire ne dispose pas d'un certificat de signature électronique et n'est pas en capacité de s'en procurer un dans les délais, les pièces dont la signature est exigée seront signées manuscritement puis transmises à l'adresse mentionnée dans la demande du ministère.**

Dans le cas où la société déclarée attributaire refuse de signer le marché aux conditions prévues dans son offre et dans les documents contractuels, alors le ministère se réserve le droit de solliciter directement le soumissionnaire dont l'offre a été classée en deuxième position.

## **ARTICLE 16/ CONFIDENTIALITE – MODALITES DE TRANSMISSION DE L'ANNEXE 1 DU CCTP**

L'annexe 1 du CCTP, qui présente un caractère confidentiel, n'est pas jointe au dossier de consultation des entreprises. Elle est transmise sous réserve d'engagement de confidentialité.

Pour pouvoir consulter cette annexe, les candidats doivent au préalable remplir et signer électroniquement l'attestation de confidentialité (voir annexe 2 au règlement de la consultation) par une personne habilitée à engager la société dans les marchés publics.

Le candidat qui souhaite prendre connaissance de l'annexe 1 du CCTP adresse obligatoirement une demande écrite, par message électronique, via la rubrique « poser une question » sur la plateforme [www.marches-publics.gouv.fr](http://www.marches-publics.gouv.fr), et adresse en pièce jointe l'attestation de confidentialité qu'il aura dûment remplie et signée électroniquement.

Sur la base de cette attestation de confidentialité, le pouvoir adjudicateur mettra à la disposition des candidats qui en feront la demande l'annexe 1 du CCTP.

Cette annexe pourra être consultée jusqu'à la date de remise de l'offre.