



PÔLE PROXIMITÉ ET ENVIRONNEMENT
DIRECTION DU CYCLE DE L'EAU
19 rue Bernard-Palissy
CS 10001
87031 LIMOGES CEDEX 1

MARCHÉ PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

ENQUÊTE DE SATISFACTION TÉLÉPHONIQUE TRIENNALE AUPRÈS DES
USAGERS DE LA DIRECTION DU CYCLE DE L'EAU

Procédure n° 2026-M0670000-00

REGLEMENT DE LA CONSULTATION (RC)

Date et heure limites de réception des offres :

09 juin 2026 à 12h00

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation	3
1.1 - Objet	3
1.2 - Acheteur public.....	3
1.3 - Mode de passation	3
1.4 – Forme du contrat	3
1.5 – Décomposition du marché	3
1.6 - Nomenclature.....	3
1.7 - Réalisation de prestations similaires.....	4
1.8 – Conditions particulières d’exécution	4
1.9 – Marchés réservés.....	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 - Confidentialité et mesures de sécurité	4
3 - Conditions relatives au contrat	4
3.1 - Durée du contrat et délai d'exécution.....	4
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement	5
4 - Contenu du dossier de consultation	5
4.1 - Dossier de consultation.....	5
4.2 - Retrait dématérialisé du DCE	5
5 - Présentation des candidatures et des offres	6
5.1 - Documents à produire.....	6
5.2 - Pièces relatives à l'offre	8
5.3 - Visite sur site	9
6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis.....	9
6.1 - Transmission électronique	9
6.2 – Dérogations au principe de transmission électronique	13
7 - Examen des candidatures et des offres	13
7.1 - Sélection des candidatures	13
7.2 - Attribution du marché.....	13
7.3 – Négociation	14
7.4 – Suite à donner à la consultation	15
8 – Procédure de recours	16

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1 - Objet

La présente consultation a pour objet :

La réalisation d'une enquête de satisfaction téléphonique triennale auprès des usagers de la Direction du Cycle de l'Eau

Dans le cadre de la démarche qualité de la Direction du cycle de l'eau qui est certifiée ISO 9001 : 2015, la Direction du Cycle de l'Eau de Limoges Métropole souhaite mettre en œuvre un dispositif d'écoute client ayant pour objectif l'évaluation de la satisfaction des usagers particuliers et professionnels utilisant l'eau dans leurs activités, au regard de la qualité de l'eau et des prestations associées.

La description des prestations à réaliser et leurs spécifications techniques sont indiquées au Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

1.2 - Acheteur public

Identité : Limoges Métropole - Communauté urbaine

Adresse : 19 rue Bernard Palissy - 87031 Limoges Cedex 1

SIRET : 248 719 312 00188 (Eau Potable) ; 248 719 312 00105 (Assainissement)

TVA intra. Com. : FR 6J 248 719 312 (Eau Potable) ; FR 2J 248 719 312 (Assainissement)

1.3 - 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.

1.4 - Forme du contrat

Il s'agit d'un marché ordinaire.

1.5 - Décomposition du marché

Il n'est pas prévu de décomposition en lots ni en tranches.

L'acheteur public a décidé de ne pas lancer de consultation en lots séparés pour les motifs suivants : l'objet même du marché ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

Le marché se décompose en 3 phases :

Phases	Intitulés
1	Préparation
2	Réalisation de l'enquête
3	Réunion de présentation des résultats

1.6 - Nomenclature

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

Code principal	Description
79342311-6	Services d'enquêtes sur la satisfaction des consommateurs

La nomenclature interne est le : **S85.04 Sondages d'opinion, enquêtes ménages, enquêtes de satisfaction des usagers**

1.7 - 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.

La durée pendant laquelle un nouveau marché pourra être conclu ne peut dépasser 3 ans à compter de la notification du présent marché.

Les conditions d'exécution de ces nouveaux marchés sont précisées au CCAP.

1.8 - Conditions particulières d'exécution

Cette consultation ne comporte aucune des conditions particulières d'exécution visées par les articles L.2112-2 à L. 2112-4 du Code de la commande publique.

1.9 - Marchés réservés

Aucune prestation n'est réservée au profit d'entreprises ou d'établissements visés par les articles L. 2113-12 à L.2113-16 du Code de la commande publique.

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est fixé à 6 mois à compter de la date limite de réception des offres.

2.2 - Forme juridique du groupement

En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est un groupement conjoint avec mandataire solidaire. Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

POUR INFORMATION : conformément au Code de la commande publique, il est rappelé aux opérateurs économiques qu'ils ne sont autorisés à se porter candidat sous forme de groupement que sous réserve du respect des règles relatives à la concurrence. La constitution de groupements peut être interdite s'il apparaît qu'elle visait à réduire artificiellement ou empêcher les offres concurrentes !

Il est interdit aux candidats de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements ou en qualité de membres de plusieurs groupements.

NB : Il importe de rappeler que la sous-traitance ne peut être utilisée que pour les travaux, les services et les marchés industriels : a contrario, la sous-traitance est interdite pour les fournitures.

2.3 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée. Aucune prestation supplémentaire n'est requise.

2.4 - Confidentialité et mesures de sécurité

Les candidats doivent respecter l'obligation de confidentialité et les mesures particulières de sécurité prévues pour l'exécution des prestations.

L'attention des candidats est particulièrement attirée sur les dispositions du Cahier des clauses administratives particulières qui énoncent les formalités à accomplir et les consignes à respecter du fait de ces obligations de confidentialité et de sécurité.

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat et délai d'exécution

La durée et les délais d'exécution du présent marché sont stipulés à l'article 5 de l'acte d'engagement

3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les prestations seront financées sur les **budgets de Limoges Métropole** (eau et assainissement) et rémunérées selon les prescriptions du CCAP et en application du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ainsi que des articles R.2191-3 à R.2191-63 du Code de la Commande Publique.

Les paiements se feront par virement administratif du Trésorier du Service Gestion Comptable (SGC) de Limoges et amendes.

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.

En cas de retard de paiement et en application des articles R.2191-35, R.2192-10 à R.2192-36, D.2392-11 et R.2392-12, R.3133-11 à R.3133-28 du Code de la commande publique, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage, conformément au décret précité.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils ne souhaitent pas renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au CCAP, ils doivent le préciser à l'acte d'engagement.

4 - Contenu du dossier de consultation

4.1 - 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) et son annexe
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP)
- La décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF)

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 6 jours avant la date limite de réception des offres. Ce délai est décompté à partir de la date d'envoi par le pouvoir adjudicateur des modifications aux candidats ayant retiré le dossier initial. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite de réception des offres est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

4.2 - Retrait dématérialisé du DCE

LIMOGES METROPOLE IMPOSE LE RETRAIT DES DOSSIERS DE CONSULTATION
ET LE DEPOT DES OFFRES PAR VOIE ELECTRONIQUE.

La présente procédure fait donc l'objet d'une procédure dématérialisée définie à l'article 6.1 du présent règlement. Les candidats doivent télécharger le Dossier de Consultation sur le site :

<https://demat-ampa.fr>

Concernant le retrait électronique des Dossiers de Consultation :

Les candidats **sont invités** à créer un compte sur la plate-forme de dématérialisation citée ci-avant, afin de pouvoir bénéficier de toutes les informations complémentaires diffusées lors du déroulement de la présente consultation (*en particulier réponses apportées à des questions de candidats, précisions et/ou rectifications du DCE...*).

Durant la consultation, les éventuelles précisions, réponses apportées à des questions posées par les candidats, ou modifications du D.C.E. font l'objet d'un envoi de message électronique à l'adresse électronique indiquée lors du téléchargement du dossier. Il est donc nécessaire de vérifier très régulièrement les messages reçus sur cette adresse (*y compris dans un éventuel dossier « messages indésirables »*).

La responsabilité du pouvoir adjudicateur ne saurait être recherchée si :

- le candidat n'a pas souhaité s'identifier (*créer un compte*) ;
- ou, s'il a communiqué une adresse erronée lors de l'identification ;
- ou encore, s'il n'a pas consulté ses messages en temps et en heure.

Le candidat vérifiera également que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti-spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables ».

5 - Présentation des candidatures et des offres

Il est rappelé aux candidats que la manifestation apparente de la volonté d'engagement passe par le fait de déposer une offre, plutôt que par la signature formelle de celle-ci.

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 :

Les candidats peuvent utiliser les formulaires **DC1**(*lettre de candidature*), **DC2**(*déclaration du candidat*) pour présenter leur candidature. Ces documents sont disponibles gratuitement sur le site suivant : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat>

L'acheteur accepte que le candidat présente sa candidature sous la forme d'un Document Unique de marché Européen (DUME) établi conformément au modèle fixé par le Règlement de la Commission Européenne établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen susvisé (articles R2143-3 et R2143-4 du Code de la commande publique).

En outre, les candidats peuvent dès la constitution de leur dossier produire les pièces requises par les articles R2143-6 à R2143-10 du Code de la commande publique.

5.1.1 - Candidater avec le DUME

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen (DUME), consistant en une déclaration sur l'honneur actualisée.

Dans ce cas, chaque opérateur économique concerné, y compris les éventuels cotraitants et sous-traitants, complète en français un DUME.

Pour compléter un DUME, chaque opérateur économique peut créer un DUME rédigé depuis Chorus Pro à l'adresse URL suivante : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>

1. Se connecter en tant qu'entreprise et cliquer sur « créer ou réutiliser un DUME »
2. Renseigner son n° de SIRET ou n° de TVA intracommunautaire ou n° de structure hors UE (ce numéro correspond au code pays et les 16 premiers caractères de la raison sociale) ou n° RIDET (Répertoire d'Identification des Entreprises et des Etablissements actifs en Nouvelle-Calédonie) ou n° TAHITI (Traitement Automatique Hiérarchisé des Institutions de Tahiti et des Iles)
3. Cliquer sur « Suivant »
4. Compléter chaque rubrique du DUME, y compris l'identité de l'acheteur, les informations relatives à la procédure, et les renseignements exigés au titre du dossier de candidature, conformément au règlement de la consultation
5. Sauvegarder le DUME au format .xml (**fichier nommé « DUME »**). Le DUME complété devra être joint à la réponse du candidat au format .xml.

Pour en savoir davantage sur le DUME, vous pouvez également vous rendre sur le site suivant :

<https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/documentation/introduction-au-document-unique-de-marche-europeen/>

5.1.2 - Candidater classiquement

Les éléments requis à l'appui de la candidature sont les suivants :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise tels que prévus à l'article R.2143-9 du code de la commande publique :

Libellés	Signature obligatoire
Lettre de candidature (DC1)	Recommandée dès le dépôt de l'offre
Déclaration sur l'honneur pour justifier que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés aux articles R.2143-6 et suivants du Code de la Commande Publique (DC1)	Non
Renseignements sur le respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, des mutilés de guerre et assimilés, mentionnée à l'article L.5212-1 à R.5212-4 du code du travail (DC1)	Non
Copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire	Non

ATTENTION : au stade du dépôt de l'offre, la signature de la lettre de candidature (DC1) est souhaitable mais n'est pas obligatoire. Seul le candidat retenu est tenu de signer son offre !

Renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise tels que prévus aux articles R.2142-6 à R.2142-12 du code de la commande publique :

Libellés	Signature obligatoire
Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les prestations objet du contrat, réalisées au cours des trois derniers exercices disponibles (DC2)	Non
<i>Si le candidat est objectivement dans l'impossibilité de produire, pour justifier de sa capacité financière, les renseignements ou documents, il peut prouver sa capacité par tout autre document considéré comme équivalent par le pouvoir adjudicateur et notamment par la production d'une déclaration appropriée de banques ou d'une preuve d'une assurance pour les risques professionnels.</i>	

Renseignements concernant les références professionnelles et la capacité technique de l'entreprise tels que prévus aux articles R.2142-13 et R.2142-14 du code de la commande publique :

Libellés	Signature obligatoire
Liste des principales prestations portant sur des missions similaires effectuées au cours des 3 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.	Non

La preuve de la capacité du candidat peut toutefois être apportée par tout moyen, notamment par des certificats d'identité professionnelle ou des références de prestations attestant de la compétence de l'opérateur économique à réaliser la prestation pour laquelle il se porte candidat. Sont acceptés les certificats équivalents délivrés par les organismes établis dans d'autres États membres. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur Etat d'origine.

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.

NOTA : Avant de procéder à l'examen des candidatures, si l'on constate que des pièces visées ci-dessus 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 de 6 jours calendaires à compter de la réception de la demande par le candidat (non compté le jour d'envoi de la demande au candidat). Les autres candidats qui ont la possibilité de compléter leur candidature, en seront informés dans le même délai.

5.2 - Pièces relatives à l'offre

NOTA : L'attention des concurrents est attirée sur le fait que toute offre incomplète pourra être immédiatement écartée.

ATTENTION : au stade du dépôt de l'offre, la signature de l'Acte d'Engagement est souhaitable mais n'est pas obligatoire. Seul le candidat retenu est tenu de signer son offre !

Les candidats devront remettre les pièces de l'offre suivantes :

Libellés	Signature
L'Acte d'Engagement (AE) et ses annexes dûment complétés	Recommandé dès le dépôt de l'offre
La Décomposition du Prix Global et Forfaitaire (DPGF)	Non
Le mémoire justificatif et explicatif des dispositions que le candidat se propose d'adopter pour l'exécution du contrat	Non

***Le Mémoire Justificatif et Explicatif** devra détailler les dispositions prévues par le candidat pour mener à bien la prestation dans son contenu et ses objectifs :
L'absence de mémoire ou la présentation d'un mémoire incomplet¹ pourra entraîner le rejet de l'offre pour irrégularité.
Il est par ailleurs rappelé aux candidats que **le mémoire justificatif est une pièce contractuelle du marché** et qu'à ce titre, **elle est opposable au titulaire**. A ce titre, des pénalités spécifiques sont prévues au CCAP pour non-respect, lors de l'exécution des prestations, des mesures proposées par le candidat.

L'attention des candidats est attirée sur l'importance que le pouvoir adjudicateur attache au contenu du mémoire justificatif, à sa clarté et à sa précision. La présentation d'un mémoire imprécis voire lacunaire sera sanctionnée au niveau de la notation lors de l'analyse des offres (*au niveau de chaque sous-critère*).

¹ Absence d'un des éléments demandés dans la composition du mémoire

En outre, les informations rapportées devront être classifiées et en corrélation avec les prestations objet de la présente consultation : tout mémoire justificatif trop généraliste et/ou « fourre-tout » sera également sanctionné lors de l'analyse.

Le mémoire justificatif devra comporter les éléments suivants :

1. Une note détaillée sur la méthodologie de réalisation de l'enquête et des résultats ;
2. Le programme d'exécution des prestations envisagées par le candidat avec une proposition de planning prévisionnel ;
3. Les moyens humains consacrés à la réalisation de la prestation et ayant notamment des compétences dans les domaines de l'eau et de l'assainissement (effectif moyen annuel, personnel d'encadrement, cv de l'équipe allouée ...)
4. Des exemples de rendus de résultats (rapports, notes, présentation etc.).

Le candidat fournira tous les renseignements qu'il jugera utiles en vue d'une meilleure appréciation de son offre.

5.3 - Visite sur site

Sans objet

6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

**Exception faite des dispositions particulières relatives à la copie de sauvegarde et des cas listés à l'article suivant du présent RC,
LES PLIS TRANSMIS PAR VOIE PAPIER SERONT IRRECEVABLES !**

Une offre papier sera jugée irrégulière et assimilée à une absence d'offre. Elle sera en outre insusceptible de régularisation !

L'attention des concurrents est attirée sur le fait que toute offre non remise dans les conditions prescrites par le présent R.C. sera immédiatement écartée.

Les plis devront parvenir à destination avant la date et l'heure limites de réception des offres indiquées sur la page de garde du présent document.

6.1 - Transmission électronique

Il est fortement conseillé de ne pas attendre le dernier moment pour déposer vos offres par voie électronique et d'anticiper vos dépôts.

6.1.1 - Généralités

La transmission des documents par voie électronique est obligatoirement effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante :

<https://demat-ampa.fr>

Pour transmettre votre réponse électronique, il suffit de s'inscrire sur la plate-forme des marchés publics Demat-Ampa accessible à l'adresse suivante :

<https://demat-ampa.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise>

1. Chaque candidat déposant un pli doit posséder un compte utilisateur propre à son n° SIRET.
2. Le choix du 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.

3. Si une nouvelle offre est envoyée par voie électronique par le même candidat, celle-ci annule et remplace l'offre précédente.
4. Les conditions de présentation des plis électroniques sont similaires à celles exigées pour les réponses sur support papier (fichiers distincts dont l'un comporte les pièces de la candidature et l'autre, les pièces de l'offre, dans le cas d'une seule enveloppe).
5. Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique.

Pour pouvoir faire une offre électronique, l'entreprise doit s'assurer de répondre aux prérequis techniques de la plate-forme Demat-Ampa. (voir le site https://demat-ampa.fr/entreprise/signer-document_)

La plateforme Demat-Ampa vous permet :

De vérifier la configuration de votre ordinateur grâce à une fonction de diagnostic de présence des prérequis.

De tester la configuration de remise des plis. Des consultations "TEST" sont disponibles dans la rubrique "AIDE". Il est conseillé d'effectuer ce test avant d'engager une procédure de remise de plis sur une consultation réelle afin de vous familiariser avec la procédure. Une assistance en ligne est disponible sur la plateforme.

Il est recommandé aux candidats de ne pas transmettre leur offre en « dernière minute » et de s'assurer par un test préalable qu'ils maîtrisent bien le mode de fonctionnement de la plate-forme. Un autotest est accessible depuis l'espace privatif de chaque entreprise sur la plate-forme. Le support téléphonique de la plate-forme n'intervient plus dans l'heure qui précède la date et heure limites de dépôt. S'il intervient sur appel entrant, il ne peut pas garantir la résolution des problèmes du fait du manque de temps restant avant la date limite de dépôt.

[6.1.2 - Échanges en cours de procédure](#)

Les échanges de documents, questions, réponses seront réalisés via la plate-forme afin d'en assurer une meilleure traçabilité.

Demande de renseignements complémentaires :

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats devront faire parvenir une demande écrite **au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres (DLRO)**.

Les candidats transmettront obligatoirement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante : <https://demat-ampa.fr>. Dans cette hypothèse, la réponse se fera également par voie électronique.

Une réponse sera alors adressée, à toutes les entreprises ayant retiré le dossier ou l'ayant téléchargé après identification, 6 jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Aussi et conformément à l'article 4.1 du présent Règlement de la consultation (RC), les éventuels documents modificatifs ou complémentaires du cahier des charges sont également communiqués aux concurrents 6 jours au plus tard avant la D.L.R.O.

Messages sur la plate-forme :

La messagerie est également utilisée pour informer les opérateurs économiques de différents événements tels que :

nouvelle version d'un document,
demande de précision,
lettre de rejet, etc...

ATTENTION : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plate-forme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point.

[6.1.3 - Présentation des fichiers](#)

Les formats de fichiers préconisés sont les suivants : .doc/.rtf/.pdf/.xls

Ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe", les ".bat", les formats vidéo

Ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros"

Faire en sorte que le pli ne soit pas trop volumineux. En effet, le caractère volumineux des fichiers est de nature à accroître le délai de transmission du pli et engendre ainsi un risque de réception hors délai.

La transmission des documents sur un support physique électronique (CD-ROM, clé usb...) n'est pas autorisée.

Afin de faciliter l'ouverture et le traitement des fichiers, **le pli contiendra deux dossiers distincts** comportant respectivement les pièces de la candidature et les pièces de l'offre définies au présent RC.

En outre, **le Pouvoir Adjudicateur préconise la règle de nommage des pièces à transmettre !**

Les pièces du DCE en téléchargement seront nommées comme suit : **Pièce_n ° Marché_intitulé**. Le candidat, lors du dépôt de son offre, devra simplement rajouter la dénomination sociale de sa société en fin de nommage séparé par un underscore « _ ».

Exemples : DC1_2026-M067_EnqueteSatisfaction ;
AE_2026--M067_EnqueteSatisfactionClientele;

Préconisations :

Éviter les accents et les cédilles, la ponctuation et caractères spéciaux (, ; . : ! ? () / \ [] + = » * % & @ ...) ;

Remplacer les espaces entre deux termes par un trait d'union « - » ou par l'ajout d'une Majuscule à chaque nouvelle section du texte ;

Si une date est utilisée, adopter le format de date AAAAMMJJ (ex : 20181001)

ATTENTION : Les candidats, qui auraient modifié le nommage des pièces de l'offre lors de leur dépôt, sont informés que l'attribution du marché donnera systématiquement lieu à un renommage des pièces de la part du pouvoir adjudicateur.

6.1.4 - Copie de sauvegarde

Le candidat peut effectuer à la fois une transmission électronique et, à titre de **copie de sauvegarde**, une transmission sur support papier ou sur support physique électronique. **Les documents de la copie de sauvegarde doivent être signés !**

Cette copie doit parvenir dans les délais impartis pour la remise des candidatures et des offres. La copie de sauvegarde doit être placée dans un pli scellé comportant la mention lisible : « **Ne pas ouvrir - copie de sauvegarde** ».

En cas de copie de sauvegarde papier, la présentation des renseignements demandés dans un document reproductible serait appréciée (*pas de documents brochés, reliés avec perforation ou thermocollés*). Les documents peuvent être : reliés avec de simples baguettes ou remis dans un classeur. Dans ce cas, il est également demandé de fournir dans le pli une copie de l'intégralité de la candidature et de l'offre sur support électronique (Clé USB, CD, DVD...).

6.1.5 - Signature des documents

Le pouvoir adjudicateur privilégie une signature électronique pour la finalisation du contrat !

Une signature est exigée pour les pièces suivantes :

Lettre de candidature (DC1)

Acte d'engagement (AE)

Les pièces transmises et pour lesquelles une signature est exigée **peuvent être revêtues de la signature électronique sécurisée dès le dépôt de l'offre**, en utilisant un certificat de signature électronique. Ce certificat doit être délivré par une autorité de certification accréditée et permettre de faire le lien entre une personne physique et le document signé électroniquement.

Les candidats, qui auront choisi de ne pas signer les pièces de l'offre (pour lesquelles une signature est exigée) lors de leur dépôt, sont informés que **l'attribution du marché donnera systématiquement lieu à la signature de ces dernières.**

Le soumissionnaire retenu recevra donc, via la messagerie du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, le(s) pièce(s) nécessaire(s) aux opérations de conclusion du contrat. Il **devra alors apposer sa signature électronique de préférence, sur l'acte d'engagement et le DC1**, puis les renvoyer au pouvoir adjudicateur sans renommer les fichiers.

Pour chaque document sur lequel une signature est exigée, la signature doit émaner d'une personne habilitée à engager l'entreprise. Cette personne est soit le représentant légal du candidat, soit toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat.

Certificat et format de signature électronique :

Pour donner suite à l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique, seuls les certificats RGS ** (niveau minimum) ou RGS*** sont acceptés sur la plate-forme depuis le 18 mai 2013. Ces certificats doivent appartenir soit :

A la liste tenue à jour par la DGME consultable ici (recommandé) :

<http://www.lsti-certification.fr/>

A la liste européenne tenue à jour par la commission européenne consultable ici :


https://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/trusted-list/tl-hr.pdf

ATTENTION : si le certificat n'est pas référencé sur les 2 listes ci-dessus, ou si l'opérateur économique utilise son propre outil de signature, celui-ci doit permettre la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement, en fournissant l'adresse du site Internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement, et l'adresse permettant d'accéder à l'outil de vérification. Ces informations doivent être fournies sur un document séparé sous la désignation « A propos de la signature ».

Les formats de signature acceptés sont XADES, CADES, PADES.

ATTENTION : un dossier compressé signé ne vaut pas signature de chaque document contenu dans le dossier, et une signature manuscrite scannée n'a pas d'autre valeur que celle d'une copie et ne peut remplacer la signature électronique.

6.1.6 - Assistance

La plateforme <https://demat-ampa.fr/> propose un service d'assistance en ligne. Une icône  en bas à droite de l'interface permet d'interroger un robot assistant.

Si cette aide est insuffisante, un lien vers [l'assistance en ligne](#) est disponible en haut de l'encadré. Il propose une foire aux questions (FAQ) ainsi qu'un formulaire de demande d'assistance en ligne à renseigner.

A l'issue de la validation du formulaire, un numéro d'appel est affiché. L'assistance en ligne n'est joignable qu'une fois le formulaire renseigné, de 9h00 à 19h00.

ATTENTION : le support ne garantit pas la résolution des problèmes moins d'1 heure avant la date limite de soumission des plis.

Cette assistance ne couvre que l'utilisation de la plateforme et non celle nécessaire à la soumission des plis (*accès à Internet, poste de travail du candidat, antivirus, outil de signature, applet-java, pare-feu ...*).

Si la plate-forme est indisponible du fait du prestataire, ou en raison de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties), particulièrement dans l'heure précédant l'heure limite de remise des candidatures ou des offres, la seule solution sera de recommencer la procédure. Il conviendra néanmoins à l'opérateur économique de prouver l'indisponibilité de la plateforme.

6.2 - Dérogations au principe de transmission électronique

Hormis les dispositions relatives à la copie de sauvegarde, la présentation sous support papier sera uniquement autorisée en cas de violation de la sécurité des moyens de communication électronique

Dans ce cas, les candidats peuvent transmettre leur pli sous forme physique lorsque la dématérialisation est impossible pour des raisons informatiques, soit les cas des articles R. 2132-12 et R. 2132-13 du Code de la Commande Publique.

Le pli contiendra les pièces de l'offre définies au présent RC. Il sera cacheté et portera les mentions suivantes :

<p>Offre pour : Consultation n° 2026-M0670000-00 Enquête de satisfaction téléphonique triennale auprès des usagers de la Direction du cycle de l'eau</p> <p>Nom du candidat : (à compléter)</p> <p>NE PAS OUVRIR</p>
--

Il devra être remis, avant la date et l'heure limites de réception des Offres indiquées sur la page de garde du présent document, contre récépissé ou, s'il est envoyé par la poste par pli recommandé avec avis de réception postal, parvenir à destination et ce, à l'adresse suivante :

<p>LIMOGES METROPOLE D.A.J.C.P. / Service Achats Marchés Publics 19, rue Bernard Palissy CS 10001 87031 LIMOGES CEDEX 1</p>
--

Date et horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Les plis qui seraient remis ou dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limites précitées ainsi que remis sous enveloppe non cachetée, ne seront pas retenus ; ils seront renvoyés à leurs auteurs.

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 6 jours calendaires à compter de la réception de la demande par le candidat (*non compté le jour d'envoi de la demande au candidat*).

Les autres candidats qui ont la possibilité de compléter leur candidature, en seront informés dans le même délai.

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.

Les critères relatifs à la candidature sont :

- ✓ Capacités techniques et références professionnelles ;
- ✓ Capacité financière

7.2 - Attribution du marché

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L. 2152-1 à 4 et R. 2152-1 et 2 et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière et/ou inacceptable pourra faire l'objet d'une demande de régularisation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse.

En revanche, toute offre inappropriée sera éliminée.

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

Critères	Pondération
1/ Valeur technique	70%
La valeur technique est notée sur 20 points et sera appréciée en fonction du mémoire justificatif selon les sous critères suivants :	
1.1/ Qualité de la méthodologie de réalisation de l'enquête et de l'analyse des résultats	40%
1.2/ Qualité des exemples de rendus de résultats (rapports, notes, etc...)	40%
1.3/ Pertinence du programme d'exécution des prestations et du planning prévisionnel	20%
La meilleure offre technique obtiendra la note de 20 et les notes des autres offres seront proratisées en conséquence.	
2/ Prix	30%
Le prix des prestations est noté sur 20 points et sera apprécié en € TTC, en fonction du total des montants de la Décomposition du prix global et forfaitaire selon la formule suivante :	
Note = 20 X (Valeur de l'offre moins disante / Valeur de l'offre analysée)	

La note finale sera obtenue en ajoutant les notes obtenues aux critères « valeur technique » et « prix des prestations ». L'offre retenue sera celle ayant obtenu la meilleure note finale. En cas d'égalité, l'offre qui aura la meilleure note technique sera retenue.

En cas d'offre unique et conforme, l'offre du candidat sur le critère technique n'obtiendra pas nécessairement la note maximale de 20.

ATTENTION : Pour le jugement des offres et la mise au point du marché !

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

- En cas de discordance constatée dans une offre, les indications portées sur l'Acte d'Engagement (A.E.) prévaudront sur toutes les autres indications de l'offre dont les montants pourront être rectifiés en conséquence. Les erreurs matérielles (*de multiplication, d'addition ou de report*) qui seraient constatées seront également rectifiées et pour le jugement des offres, c'est le montant ainsi rectifié à partir de l'acte d'engagement qui sera pris en considération pour le jugement de la consultation.

Toutefois si l'entrepreneur concerné est sur le point d'être retenu, il sera invité à rectifier son offre (*au moment de la mise au point du marché*) en conséquence ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

7.3 - Négociation

Au regard de la qualité des offres reçues, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'engager une négociation.

Dans l'hypothèse où celle-ci serait engagée, les conditions d'accès à la négociation sont les suivantes :

- Les offres initiales inappropriées au sens de l'article L.2152-4 du Code de la commande publique sont écartées de la négociation : elles seront éliminées et ne seront pas classées.

- Les offres initiales jugées irrégulières et/ou inacceptables au sens des articles L.2152-2 et L.2152-3 du Code de la commande publique pourront être admises à la négociation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses.

La négociation est engagée à l'issue d'une première analyse (Cf. critères de jugement des offres énoncés ci-avant) avec les 3 premiers candidats du classement (sous réserve d'un nombre suffisant de candidats).

A l'issue de la négociation, les candidats remettent une offre finale ou maintiennent leur offre initiale ; ces dernières feront alors l'objet d'une seconde analyse et seront classées au regard des critères de jugement énoncés ci-avant, les offres qui demeurent irrégulières et/ou inacceptables seront éliminées et ne seront pas classées.

7.4 - Suite à donner à la consultation

S'il ne les a pas fournis à l'appui de son offre, le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra produire les certificats et attestations des articles R2143-6 à R2143-9 du Code de la commande publique, ainsi que de la loi n°2014-790 du 10 juillet 2014 visant à lutter contre la concurrence sociale déloyale :

- ✓ Une **attestation d'assurance pour les risques professionnels** (*valide*) ;
- ✓ Les attestations **datant de moins de 6 mois**, prouvant que vous êtes à jour de vos obligations sociales (paiement des cotisations et contributions sociales) et du paiement des impôts et taxes :
 - o Une **attestation de vigilance** délivrée en ligne sur le site de l'[Urssaf](#) ;
 - o Une **attestation fiscale** justifiant de la régularité de sa situation fiscale (paiement de la TVA et de l'impôt sur le revenu ou sur les sociétés) et qui peut être obtenue :
 - en ligne via le [compte fiscal](#) (espace abonné professionnel) pour les entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés (IS) 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, micro-entrepreneur par exemple) ;

Lorsque le candidat est une association ou un organisme à but non lucratif, il devra, en outre, produire :

- soit un avis d'imposition à l'impôt sur les sociétés (IS) ou à tout autre impôt commercial applicable (TVA, CET),
- soit, si l'organisme n'est pas assujetti, tout document officiel délivré par l'administration fiscale précisant que son activité n'entraîne pas d'assujettissement aux impôts commerciaux (par exemple : rescrit fiscal, notification d'exonération ou tout justificatif équivalent).

- ✓ un **certificat** attestant de la régularité de sa situation au regard de l'[obligation d'emploi de travailleurs handicapés](#).

- ✓ **Le numéro unique d'identification délivré par l'INSEE (numéro SIREN)**, ou à défaut un devis, un document publicitaire ou une correspondance professionnelle, (à condition qu'y soient mentionnés le nom ou la dénomination sociale, l'adresse complète et le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ou à une liste ou un tableau d'un ordre professionnel, ou la référence de l'agrément délivré par l'autorité compétente).

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le candidat produise les certificats et attestations des articles R2143-6 à R2143-9 du Code de la commande publique. Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours.

Si le candidat dont l'offre a été retenue ne peut produire les documents précités dans le délai imparti, son offre sera rejetée et le candidat classé immédiatement après la sienne sera sollicité pour produire les documents énumérés ci-dessus.

Il est rappelé que la signature de l'Acte d'Engagement et de la lettre de candidature (DC1) n'est plus aujourd'hui requise qu'au stade de l'attribution.

Si le candidat retenu n'a pas signé son offre lors de son dépôt, il sera invité à le faire après l'attribution afin de formaliser le marché conclu.

En cas de candidature groupée, il est recommandé de renseigner un seul formulaire DC1 et de le faire signer par tous les membres du groupement.

Chaque membre du groupement peut, toutefois, remplir et signer un formulaire DC1.

Dans tous les cas, chaque membre du groupement doit produire en complément du ou des DC1 les renseignements ou les documents demandés par le pouvoir adjudicateur (formulaire DC2).

8 - Procédure de recours

Le tribunal territorialement compétent est le Tribunal Administratif de Limoges.

Les voies de recours ouvertes aux candidats sont les suivantes :

- 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 pour excès de pouvoir contre une décision administrative prévu aux articles R. 421-1 à R. 421-7 du CJA, et pouvant être exercé dans les 2 mois suivant la notification ou publication de la décision de l'organisme (le recours ne peut plus, toutefois, être exercé après la signature du contrat).
- 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.

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

Tribunal Administratif de Limoges 2 cours Bugeaud - 87000 LIMOGES
Tél : 05.55.33.91.55 - Fax : 05.55.33.91.60
Courriel : greffe.ta-limoges@juradmin.fr