

Syndicat Mixte NOUVELLE-AQUITAINE-MOBILITES

39 rue d'Armagnac

Ilot Quai 8.2, Bâtiment E2

33800 BORDEAUX

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

MISE EN PLACE ET EXPLOITATION D'UN CENTRE DE RELATION CLIENTS
(CRC) DESTINE A ASSURER LE TRAITEMENT DES DEMANDES
D'INFORMATIONS, D'ASSISTANCE ET DES RECLAMATIONS DES USAGERS
MARCHE N° 20260703

MARCHE PUBLIC DE SERVICES
ACCORD-CADRE A BONS DE COMMANDE

MARCHE PASSE EN PROCEDURE ADAPTEE

EN APPLICATION DES ARTICLES L.2113-15 ET R.2123-1 DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

DATE ET HEURE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES :

LE 06/08/2026 A 12H00

- Pensez à vérifier **votre configuration informatique quelques jours à l'avance**.
Allez sur <https://demat-ampa.fr> et effectuez la **consultation de test**.
- **Réponse dématérialisée obligatoire** (guide en annexe)
- **Aucune signature** (manuscrite ou électronique) n'est requise sur les documents de réponse

SOMMAIRE

1.	L'ACHETEUR	3
2.	ÉTENDUE DE LA CONSULTATION	3
3.	DEFINITION DES PRESTATIONS	3
4.	FORME DE L'ACCORD-CADRE.....	3
5.	DUREE DE L'ACCORD-CADRE / DELAI D'EXECUTION.....	3
6.	ALLOTISSEMENT	4
7.	NOMENCLATURE CPV EUROPEEN.....	4
8.	VARIANTES	4
9.	DELIVRANCE DU DOSSIER DE CONSULTATION	4
10.	DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS – QUESTIONS DES CANDIDATS.....	5
11.	MODIFICATIONS DU DOSSIER DE CONSULTATION.....	5
12.	PRESENTATION DE CANDIDATURE	5
13.	PRESENTATION DE CANDIDATURE SOUS FORME DE DUME	6
14.	CONDITIONS DE PARTICIPATION ET MOYENS DE PREUVE ACCEPTABLES	6
15.	FORME JURIDIQUE DES GROUPEMENTS.....	6
16.	RESTRICTIONS LIEES A LA PRESENTATION DES CANDIDATURES	7
17.	CRITERES D'ATTRIBUTION	7
18.	CONTENU DES OFFRES	7
19.	DELAI DE VALIDITE DES OFFRES.....	8
20.	EXAMEN DES OFFRES	8
21.	NEGOCIATION	8
22.	COHERENCE DE L'OFFRE	8
23.	ÉCHANGES AVEC LES CANDIDATS	8
24.	CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES	9
25.	SIGNATURE DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LE CANDIDAT	9
26.	DISPOSITIONS RELATIVES A LA COPIE DE SAUVEGARDE	9
27.	REGULARISATION DES CANDIDATURES ET OFFRES.....	10
28.	DELAIS ET VOIES DE RECOURS	10

1. L'ACHETEUR

Syndicat Mixte NOUVELLE-AQUITAINE-MOBILITES

39 rue d'Armagnac, Ilot Quai 8.2, Bâtiment E2
33800 BORDEAUX

2. ÉTENDUE DE LA CONSULTATION

La présente procédure adaptée est soumise aux dispositions de l'article R.2123-1 du Code de la Commande Publique.

Il s'agit d'une consultation initiale.

3. DEFINITION DES PRESTATIONS

Nouvelle-Aquitaine Mobilités (NAM) pilote la stratégie régionale d'intermodalité et coordonne les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) à l'échelle de la région Nouvelle-Aquitaine.

Dans ce cadre, la plateforme MODALIS constitue l'outil central de l'information voyageurs multimodale et de la stratégie MaaS régionale. Elle vise à proposer aux usagers une interface unique permettant :

- L'accès à l'information voyageurs,
- La recherche d'itinéraires multimodaux,
- La création d'un compte unique Modalis, permettant l'accès à l'ensemble des services
- L'achat et la gestion de titres de transport,
- L'accès à des services de mobilité complémentaires (Vélos en libre services, Abris vélos sécurisés, Covoiturage etc.)

La présente consultation porte sur la mise en place et l'exploitation d'un centre de relation clients (CRC) destiné à assurer le traitement des demandes d'informations, d'assistance et des réclamations des usagers provenant du formulaire de contact du site MODALIS.

Le centre de relation client constitue le point d'entrée unique permettant la réception, l'accompagnement, la gestion, l'interface et le suivi des demandes jusqu'à leur clôture.

4. FORME DE L'ACCORD-CADRE

La consultation donne lieu à un accord-cadre à bons de commande sans montant minimum et avec un montant maximum de **185 000,00 € HT** soit **222 000,00 € TTC** pour la durée du marché, en application des articles L. 2125-1 et R. 2162-4 du Code de la Commande Publique.

5. DUREE DE L'ACCORD-CADRE / DELAI D'EXECUTION

L'accord-cadre à bons de commande est conclu à compter de sa date de notification et demeure en vigueur jusqu'à la prise d'effet du marché suivant.

La durée de validité du marché est la période à l'intérieur de laquelle les commandes peuvent être émises.

Délai d'exécution :

Le point de départ de ce délai est fixé à l'article 4 du CCP.

6. ALLOTISSEMENT

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés car l'objet du contrat ne permet pas l'identification de prestations distinctes.

7. NOMENCLATURE CPV EUROPEEN

Classification CPV (vocabulaire commun des marchés)

72253000-3 : Services d'assistance et de support aux utilisateurs

8. VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

9. DELIVRANCE DU DOSSIER DE CONSULTATION

L'accès aux documents de la consultation est gratuit, complet, direct et sans restriction sur le site <https://demat-ampa.fr>

Les soumissionnaires pourront s'authentifier sur le site et notamment indiquer une adresse courriel électronique permettant de façon certaine une correspondance notamment pour l'envoi d'éventuels compléments, précisions, rectifications ou notifications. Les lettres d'information aux candidats non retenus seront également adressées par voie dématérialisée via la plateforme <https://demat-ampa.fr>

L'identification des opérateurs économiques pour accéder aux documents de la consultation n'est pas obligatoire. Toutefois, nous attirons votre attention sur le fait que l'identification vous permet d'être tenus informés automatiquement des modifications et des précisions qui peuvent être apportées aux documents de consultation.

Contenu du DCE

Les pièces du dossier de consultation sont intangibles. Toute modification par le soumissionnaire est interdite.

Le DCE est composé des documents suivants :

- Règlement de Consultation (RC)
- Acte d'engagement
- Bordereau des prix unitaires (BPU)
- Détail quantitatif estimatif (DQE)
- Cahier des Clauses Particulières (CCP)
- Cadre de réponse technique

10. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS – QUESTIONS DES CANDIDATS

Les candidats peuvent poser des questions concernant la consultation via le profil acheteur <https://demat-ampa.fr> jusqu'à **6 jours avant le délai de remise des offres**.

11. MODIFICATIONS DU DOSSIER DE CONSULTATION

L'acheteur se réserve le droit d'apporter :

- Des modifications majeures au dossier de consultation au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des offres. Passé ce délai, toute modification indispensable faite par l'acheteur (notamment à la suite d'une question posée par un des candidats nécessitant une modification substantielle du DCE) entraînera une prolongation de la date limite de remise des offres.
- Des modifications de détail au dossier de consultation au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de réception des offres.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, les dispositions précédentes sont applicables en fonction de cette nouvelle date.

12. PRESENTATION DE CANDIDATURE

Programme « **Dites-le nous une fois** » :

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve que l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations, administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

Les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qu'ils ont déjà transmis dans une précédente consultation et qui demeurent valables.

Pièces de candidature à remettre :

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- Une lettre de candidature établie sur un formulaire **DC1** à jour entièrement complété, ou établie sur papier libre, précisant :
 - Le nom et l'adresse du candidat,
 - Si le candidat se présente seul ou en groupement ; dans ce dernier cas, désignation des membres du groupement et du mandataire et répartition des prestations en cas de groupement conjoint
 - **Une déclaration sur l'honneur** : le candidat devra produire une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-10 du Code de la commande publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L.5212-1 à L.5212-11 du Code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés ; Pour information, les formulaires à jour de type DC1, etc. sont disponibles sur le site internet du ministère

de l'économie : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>.

Documents à remettre par le candidat retenu :

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public doit remettre à l'acheteur :

- Une attestation de régularité fiscale,
- Une attestation de vigilance, délivrée par l'URSSAF, datant de moins de 6 mois,
- Une attestation d'assurance en RC en cours de validité,
- La liste des salariés étrangers,
- Un RIB.

Ces pièces seront à remettre par l'attributaire dans un délai de 11 jours à compter de la date de réception de la demande émise par l'acheteur.

Cependant, ces pièces n'ont pas à être remises si le candidat a fait figurer dans son dossier de candidature toutes les informations nécessaires de ces mêmes pièces justificatives

À noter : L'attributaire s'engage à produire tous les six mois, jusqu'à la fin de l'exécution du marché, les attestations fiscales et sociales requises en application des articles D.8222-5 ou D.8222-7 du Code du travail et L.243-15 du Code de la sécurité sociale.

13. PRESENTATION DE CANDIDATURE SOUS FORME DE DUME

L'acheteur accepte que le candidat présente sa candidature sous la forme d'un Document Unique de Marché Européen, établi conformément au modèle fixé par le règlement de la Commission européenne 2016/7, en lieu et place des documents mentionnés à l'article R.2143-3 du Code de la commande publique, notamment en utilisant le DUME électronique.

En cas de candidature sous forme de groupement d'opérateurs économiques, un DUME distinct indiquant les informations requises au titre des parties II à V doit être remis pour chacun des opérateurs économiques participants.

14. CONDITIONS DE PARTICIPATION ET MOYENS DE PREUVE ACCEPTABLES

L'opérateur économique doit être inscrit sur un registre professionnel ou sur un registre du commerce de type « Registre du commerce et des sociétés ou répertoire des métiers ».

15. FORME JURIDIQUE DES GROUPEMENTS

Dans le cas d'une candidature et d'une offre présentées par un groupement, le mandataire assure la sécurité et l'authenticité des informations transmises au nom des membres du groupement.

L'acheteur n'exige pas que les groupements d'opérateurs économiques adoptent une forme juridique déterminée après l'attribution de l'accord-cadre.

Il sera exigé du mandataire d'un groupement conjoint qu'il soit solidaire de chacun des membres de ce groupement.

16. RESTRICTIONS LIEES A LA PRESENTATION DES CANDIDATURES

La même entreprise ne peut pas présenter pour l'accord-cadre plusieurs candidatures, en agissant à la fois :

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

17. CRITERES D'ATTRIBUTION

Le classement des offres et le choix du/des attributaire(s) sont fondés sur l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères pondérés énoncés ci-dessous :

Méthode de notation :

1 / Valeur technique pondérée à 60 points

Le critère valeur technique sera apprécié au regard des éléments suivants :

Organisation des missions confiées : 45 points répartis comme suit :

- Organisation et composition de l'équipe dédiée à l'exécution des missions (organigramme et CV du responsable) : **15 points**
- Stratégie de montée en compétences prévue au démarrage des prestations, ainsi que la stratégie de maintien des compétences : **15 points**
- Stratégie de montée en charge prévue en cas de pics dans les remontées d'anomalies : **15 points**

Qualité de service (description des procédures de contrôle qualité envisagée) : **15 points**

2 / Prix pondéré à 40 points

Le critère prix sera apprécié au regard du détail quantitatif estimatif.

L'offre de prix la plus basse recevra 40 points. Le nombre de points attribués aux autres offres sera calculé de la manière suivante : $(40 \text{ points} \times \text{montant de l'offre la plus basse}) / \text{montant de l'offre analysée}$.

Classement des offres :

Les points seront calculés avec un arrondi supérieur à 2 chiffres après la virgule.

Les offres seront classées par ordre décroissant selon le nombre de points global obtenu.

Les offres irrégulières ne seront pas classées.

Offres anormalement basses :

Toute offre paraissant anormalement basse fera l'objet d'une demande écrite de précisions assortie d'un délai impératif de réponse. Après vérification des justificatifs fournis par le candidat concerné, l'offre sera soit maintenue dans l'analyse des offres, soit rejetée par décision motivée.

18. CONTENU DES OFFRES

Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :

- L'**acte d'engagement** dûment complété
- Le **bordereau des prix unitaires** dûment complété
- Le **détail quantitatif estimatif** dûment complété
- Le **cadre de réponse technique** dûment complété,

19. DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

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

20. EXAMEN DES OFFRES

Les offres arrivées hors délais sont éliminées sans exception.

Les offres anormalement basses sont éliminées conformément aux articles R.2152-3 à R.2152-5 du Code de la Commande Publique.

Les offres inappropriées, c'est à dire sans rapport avec le besoin exprimé par le cahier des charges, sont éliminées.

Les offres éliminées au stade de l'examen des offres ne sont pas classées au vu des critères de jugement des offres.

21. NEGOCIATION

La négociation pourra porter sur des offres irrégulières.

Nouvelle Aquitaine Mobilités se réserve le droit de négocier sur les éléments faisant partie des critères de jugement des offres.

Le cas échéant, les échanges se feront par courriel avec le service acheteur.

22. COHERENCE DE L'OFFRE

En cas de discordance constatée dans une offre, les indications portées sur le bordereau des prix unitaires prévaudront sur toutes les autres indications de l'offre dont les montants pourront être rectifiés en conséquence. Les erreurs 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 des documents ci-dessus, qui sera pris en considération.

Dans le cas où des erreurs de multiplication, d'addition ou de report seraient constatées dans le sous-détail d'un prix unitaire figurant dans l'offre d'un candidat, il n'en sera pas tenu compte dans le jugement de la consultation.

Toutefois si l'entrepreneur concerné est sur le point d'être retenu, il sera invité à rectifier le sous-détail pour les mettre en harmonie avec le prix unitaire correspondant ; en cas de refus, son offre sera éliminée comme non cohérente.

23. ÉCHANGES AVEC LES CANDIDATS

Les communications et les échanges d'informations, dont l'envoi des candidatures et des offres liés à la présente consultation sont effectués uniquement par voie électronique, conformément à la réglementation.

Les candidats ne peuvent pas recourir à des modes différenciés de transmission pour la candidature et pour l'offre.

24. CONDITIONS DE REMISE DES OFFRES

Les candidatures ou offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs candidatures ou offres sont adressées ou transmises successivement par un même candidat, seule la dernière reçue dans le délai fixé pour la remise des candidatures ou offres sera ouverte.

Les candidats sont informés que s'ils doivent modifier ou ajouter des pièces à un envoi précédent, ils doivent déposer à nouveau un dossier complet car, conformément à l'article L. 2151-6 du CCP, seule la dernière offre reçue par l'acheteur sera ouverte.

Les candidats peuvent, soit présenter un seul exemplaire des documents relatifs à leur candidature et scinder lot par lot les éléments relatifs à leurs offres, soit présenter pour chacun des lots les éléments relatifs à leurs candidatures et à leurs offres.

25. SIGNATURE DES DOCUMENTS TRANSMIS PAR LE CANDIDAT

En cas de groupement l'acte d'engagement sera signé par chaque membre du groupement ou par le mandataire dûment habilité par un document d'habilitation (copie de la convention de groupement ou acte spécifique d'habilitation). Ce document d'habilitation, transmis électroniquement à l'acheteur, est signé par les autres membres du groupement. Cette signature peut être électronique. Elle peut aussi être manuscrite et le document d'habilitation scanné, dans ce cas l'original pourra être exigé par l'acheteur en cas d'attribution.

Les formats de signature acceptés sont les formats XAdES, PAdES, CAdES. La signature électronique doit être une signature électronique au minimum avancée reposant sur un certificat qualifié conforme au règlement eIDAS. Toutefois, les certificats qualifiés de signature électronique délivrés en application du RGS restent valables jusqu'à leur expiration.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que la signature numérisée (numérisation d'un document papier avec signature manuscrite) n'a pas la valeur d'une signature électronique. La signature numérisée n'est admissible que pour les documents qui ne sont pas produits et signés par les candidats eux-mêmes.

26. DISPOSITIONS RELATIVES A LA COPIE DE SAUVEGARDE

Candidatures et offres électroniques peuvent être doublées d'une copie de sauvegarde. Les documents de la copie de sauvegarde sont soumis aux mêmes obligations que ceux transmis par voie électronique : ils doivent être signés si la signature est requise.

L'acheteur autorise les copies de sauvegarde sous forme de support physique électronique de type clé USB.

Conditions d'envoi de la copie de sauvegarde :

Cette copie est transmise sous pli par voie postale ou par dépôt NAM, 39 rue d'Armagnac, Ilot Quai 8.2, Bâtiment E2 - 33800 BORDEAUX dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres. Ce pli, fermé, doit mentionner « copie de sauvegarde » de manière claire et lisible, porter également le nom de l'opérateur économique candidat, l'identification de la procédure et l'éventuel lot concerné. La copie de sauvegarde ne peut être commune à l'ensemble des lots pour lesquels candidate éventuellement l'opérateur économique.

Conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde :

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte par l'acheteur que dans les cas qui suivent : lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique. La trace de cette malveillance est conservée. 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. Lorsque la copie de sauvegarde n'est pas ouverte par l'acheteur, elle est détruite dès l'éventuel rejet de la candidature ou à l'issue de la procédure.

27. REGULARISATION DES CANDIDATURES ET OFFRES

Régularisation des candidatures :

En application de l'article R.2144-2 du Code de la Commande Publique, le pouvoir adjudicateur, lorsqu'il constate que des pièces ou informations dont la présence était réclamée au titre de la candidature sont absentes ou incomplètes, pourra demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous.

Passé ce délai, et en cas de non-régularisation par le candidat, sa candidature sera rejetée, en application de l'article R.2144-7 du Code de la Commande Publique.

Régularisation des offres :

En application de l'article R.2152-2 du Code de la Commande Publique, l'acheteur peut autoriser tous les soumissionnaires dont les offres ne sont pas régulières, à régulariser leurs offres dans un délai approprié et identique pour tous, à condition que ces offres ne soient pas anormalement basses.

La régularisation des offres irrégulières ne peut avoir pour effet de modifier des caractéristiques substantielles des offres.

28. DELAIS ET VOIES DE RECOURS

Les différends et litiges se règlent selon les dispositions de l'article 46 du CCAG FCS. En cas de litige, la loi française est seule applicable.

Instance chargée des procédures de recours

Tribunal administratif de Bordeaux
9 rue Tastet B.P. 947 - 33063 Bordeaux
Téléphone : 05-56-99-38-00 ;
Télécopieur : 05-56-24-39-03
Courriel : greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

Organe chargé des procédures de médiation

Comité consultatif interrégional de règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics
4b Esplanade Charles de Gaulle - 33077 Bordeaux
Téléphone : 05-56-90-65-30 ;
Télécopieur : 05-56-90-65-00

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

Tribunal administratif de Bordeaux
9 rue Tastet B.P. 947 - 33063 Bordeaux
Téléphone : 05-56-99-38-00 ;
Télécopieur : 05-56-24-39-03
Courriel : greffe.ta-bordeaux@juradm.fr