



RÈGLEMENT D'APPEL A CANDIDATURES

ACCORD-CADRE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

Fourniture, mise en place, hébergement et maintenance d'un système de gestion des déchets : relation usagers, facturation, dispositifs de pré-collectes et prestations associées.

Date et heure limites de réception des candidatures :

Mardi 1er décembre 2026 à 12:00:00

Bordeaux Métropole
Esplanade Charles de Gaulle
33045 BORDEAUX

L'ESSENTIEL DE LA PROCÉDURE

	Objet	Fourniture, mise en place, hébergement et maintenance d'un système de gestion des déchets : relation usagers, facturation, dispositifs de pré-collectes et prestations associées
	Mode de passation	Procédure avec négociation
	Type de contrat	Accord-cadre
	Délai de validité des offres	6 mois
	Forme de groupement	Aucune forme de groupement imposée à l'attributaire
	Variantes	Sans
	PSE	Sans
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Avec
	Durée / Délai	6 ans
	Négociation	Avec
	Visite sur site	Sans

SOMMAIRE

1 - Objet et étendue de la consultation.....	4
1.1. – Glossaire et définitions	4
Glossaire	4
Définition	4
1.2. – Objet.....	5
1.3. – Présentation du territoire et des acteurs	5
1.4. – Projet	7
Objectifs	7
Périmètre du projet.....	9
Prestations :	9
Fonctionnalités : exigées (E) – facultatives (F)	10
Délai	21
1.3 - Mode de passation.....	22
1.4 - Type et forme de contrat.....	22
1.5 - Décomposition de la consultation	22
1.6 - Nomenclature.....	23
2 - Conditions de la consultation	23
2.1 - Déroulement de la consultation	23
2.2 - Délai de validité des offres	23
2.3 - Forme juridique du groupement.....	23
2.4 - Variantes	23
2.5 - Développement durable	23
3 - Conditions relatives au contrat	24
3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution	24
3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement	24
3.3 - Confidentialité et mesures de sécurité.....	25
4 - Contenu du dossier de consultation	25
5 - Présentation des candidatures.....	25
5.1 - Documents à produire.....	25
5.1.1 - Protection des données à caractères personnel	27
6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis	27
6.1 - Transmission électronique	27
6.2 - Transmission sous support papier	29
7 - Examen des candidatures.....	29
7.1 - Sélection des candidatures	29
7.2 - Suite à donner à la consultation en phase candidature.....	31
7.3 - Attribution de l'accord-cadre	31
7.4 - Suite à donner à la consultation en phase offre	32
8 - Renseignements complémentaires	32
8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact	32
8.2 - Procédures de recours.....	32
9 - Clauses complémentaires	33

1 - Objet et étendue de la consultation

1.1. – Glossaire et définitions

Glossaire

- **AM** : agent de maîtrise (ou contremaître) - encadrant des agents d'exploitation
- **AV** : Apport volontaire / **PAV** : Point d'Apport Volontaire (mode de collecte des déchets en apport volontaire, distinct du porte-à-porte)
- **BADA** : Bornes d'Apport des Déchets Alimentaires
- **BM** : Bordeaux Métropole
- **BOM** : Bennes à Ordures Ménagères (véhicules de collecte en porte-à-porte)
- **CR** : Centre de Recyclage (ou déchetterie)
- **CS** : Collecte Sélective des emballages papiers et plastiques recyclables
- **CT** : Centre de Transfert (aire de stockage intermédiaire où sont rassemblés les déchets collectés dans les différentes communes, en vue de leur évacuation vers les exutoires finaux)
- **DMA** : Déchets Ménagers et Assimilés qui regroupent les ordures ménagères résiduelles, les collectes sélectives multi matériaux et biodéchets des ménages et des collectivités, les déchets des activités économiques collectés par le service public et les déchets collectés en déchèterie.
- **DGNSI** : Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Informations
- **LPC** : Locaux de Pré-Collecte (local de stockage des bacs en hypercentre de Bordeaux équipés de systèmes de contrôle d'accès)
- **OMR** : Ordures Ménagères Résiduelles
- **OS** : Ordre de Service
- **PàP** : Porte-à-Porte (mode de collecte des déchets au porte-à-porte, distinct de l'apport volontaire)
- **PPD** : Point de Production des Déchets (ou point de consommation)
- **PCD** : Point de Collecte des Déchets
- **PPGD** : Pôle Prévention et Gestion des Déchets
- **RPQS** : Rapport sur le Prix et la Qualité du Service public de prévention et de gestion des déchets ménagers et assimilés
- **SI** : Système d'Information

Définition

- **App 360° Déchets (ou Application 360° usagers déchets)** : désignation de la solution objet du présent marché
- **Foyer** : n usagers rattachés à une adresse unique, à savoir celle du PPD.
Cette adresse est adossée au référentiel normé des voies et des adresses de Bordeaux Métropole (Référentiel voies et adresses disponible sur l'open data de Bordeaux Métropole et compatible au modèle BAN https://opendata.bordeaux-metropole.fr/explore/dataset/fv_adresse_p/information/)
L'unicité de l'adresse est possible grâce au rattachement à un référentiel normé ainsi que la gestion du complément d'adresse dans l'app 360° Déchets.
- **PPD** : Le lieu (adresse unique) où chaque usager, réuni au sein d'un foyer, produit ses déchets. Un foyer est associé à un PPD (PPD actif).
Pour un habitat collectif, chaque appartement est un point de production.
- **PCD** : Point de collecte des déchets. Adresse associée au foyer et sur laquelle les usagers déposent leur bac à la collecte. PPD = PCD dans le cas nominal. L'utilisateur peut déposer son bac à une autre entrée que celle de son adresse de référence (le PPD), par exemple accès porte de jardin sur une autre rue.

1.2. - Objet

La présente consultation concerne la « Fourniture, mise en place, hébergement et maintenance d'un système de gestion des déchets : relation usagers, facturation, dispositifs de pré-collectes et prestations associées ».

L'acheteur du présent marché est la Direction Générale Numérique et Systèmes d'Information (DGNSI) de Bordeaux Métropole pour le compte du métier demandeur, le Pôle Prévention et Gestion des Déchets (PPGD) de Bordeaux Métropole.

La **solution sera hébergée en mode SaaS** c'est-à-dire que l'hébergement, le maintien en conditions opérationnelles et la mise à niveau des infrastructures, les sauvegardes des données seront pris en charge par le titulaire. A ce titre, il est attendu par Bordeaux Métropole une mise à disposition d'une application opérationnelle pour les utilisateurs.

Lieu(x) d'exécution :
Bordeaux Métropole
33000 BORDEAUX

1.3. – Présentation du territoire et des acteurs

Présentation du territoire géographique

Bordeaux Métropole regroupe 28 communes de l'agglomération de Bordeaux sur une superficie de 57 000 hectares réparties sur les deux rives de la Garonne : Ambarès-et-Lagrave, Ambès, Artigues-près-Bordeaux, Bassens, Bègles, Blanquefort, Bordeaux, Bouliac, Bruges, Carbon-Blanc, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Le Bouscat, Le Haillan, Le Taillan Médoc, Lormont, Martignas-sur-Jalle, Mérignac, Parempuyre, Pessac, Saint Aubin de Médoc, Saint-Louis-de-Montferrand, Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Vincent-de-Paul, Talence et Villenave-d'Ornon.

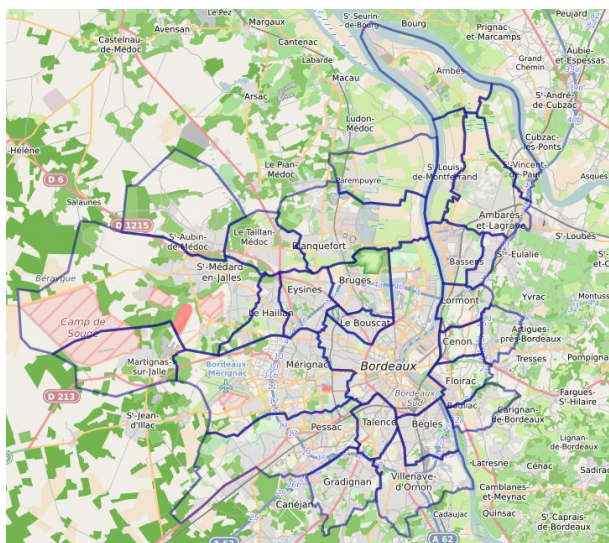


Figure 1: Carte de Bordeaux Métropole

Elle compte actuellement 843 738 habitants autour de sa ville centre, Bordeaux (265 328 habitants).

Présentation de la Direction Générale du Numérique et des Systèmes d'Informations (DGNSI)

La Direction Générale Numérique et Systèmes d'Information (DGNSI) de Bordeaux Métropole est composée d'environ 330 personnes (études, techniques, administratifs). Son périmètre d'action couvre notamment :

19 collectivités qui ont déjà mutualisé leur SI	13 datacenters locaux
11 000 postes de travail, dont 2 300 dans les écoles	Plus de 650 sites interconnectés
12 000 comptes Active Directory (AD)	1 000 commutateurs réseaux
11 000 boîtes aux lettres	20 000 points de câblage
240 serveurs physiques	1 000 bornes WiFi
1 500 serveurs virtuels	1 000 imprimantes multifonctions
400 To de stockage nominal	200 PABX
1 000 applications à faire converger	10 500 téléphones fixes
55 sites hébergés	2 200 GSM
	3200 terminaux radio (norme TETRA)

Présentation du pôle Prévention et gestion des déchets (PPGD)

Bordeaux Métropole est compétente pour la collecte, le traitement et la valorisation des déchets sur l'ensemble de son territoire depuis 1968. Elle en assure l'exécution en régie sur 21 communes :

Ambarès-et-Lagrave ;
Ambès ;
Bègles ;
Blanquefort ;
Bordeaux ;
Bruges ;
Eysines ;
Gradignan ;
Le Bouscat ;
Le Haillan ;
Le Taillan-Médoc ;
Martignas-sur-Jalle ;
Mérignac ;
Parempuyre ;
Pessac ;
Saint-Aubin-de-Médoc ;
Saint-Louis-de-Montferrand ;
Saint-Médard-en-Jalles ;
Saint-Vincent-de-Paul ;
Talence ;
Villenave-d'Ornon.

Le SIVOM en assure l'exécution sur les sept communes restantes.

En synthèse, le service public de collecte et de traitement des déchets de Bordeaux Métropole représente (source RPQS 2025) :

- 843 738 habitants dont 745 458 habitants en régie
- 517 311 bacs OMR & CS
- Près de 3 500 bornes d'apport volontaire (flux OMr, CS, VERRE)
- 1 600 abris bacs biodéchets (fin 2026)
- Près de 200 Bennes à Ordures Ménagères et 21 Grues de collecte en apport volontaire
- 210 circuits de collecte Porte-à-Porte (PàP) et 90 circuits de collecte en Point d'Apport Volontaire (PAV)
- 600 agents de collecte
- 164 000 tonnes d'Ordures Ménagères Résiduelles (OMR) collectés en porte à porte et apport volontaire

- 41 000 tonnes de recyclables collectés en porte à porte et apport volontaire
- 20 500 tonnes de verre en apport volontaire (1 250 bornes à collecter)
- 16 déchetteries pour 142 000 tonnes collectées
- 12 locaux de pré-collecte (LPC)

Voir le lien : Gestion de l'eau et des déchets – Rapport d'Activité de Bordeaux Métropole (bordeaux-metropole.fr)

1.4. Projet

Objectifs

Bordeaux Métropole souhaite la fourniture, la mise en place, l'hébergement et la maintenance d'un système d'information pour le Pôle Prévention et Gestion des Déchets (PPGD), de gestion 360° des relations usagers et assimilés : gestion des demandes entrantes des usagers, appui à la sensibilisation et à la communication sortante usagers, gestion des dispositifs de pré-collectes, facturation des services déchets et la réalisation de prestations associées.

La solution objet du présent marché est dénommée dans la suite du document : Application 360° usagers déchets (ou App 360° Déchets).

En termes de marchés mais également d'un point de vue périmètre fonctionnel, l'App 360° Déchets à vocation à remplacer 3 solutions métiers en usage :

- STYX OLM pour la gestion du patrimoine des bacs OMR et CS des professionnels et particuliers (BDD, ordres de livraisons et maintenances)
- STYX RS pour la gestion des contrats des professionnels et de la redevance spéciale
- Collect'IV pour la gestion des demandes usagers, de la pré-collecte biodéchets (patrimoine des bacs, composteurs, ordre de livraison)

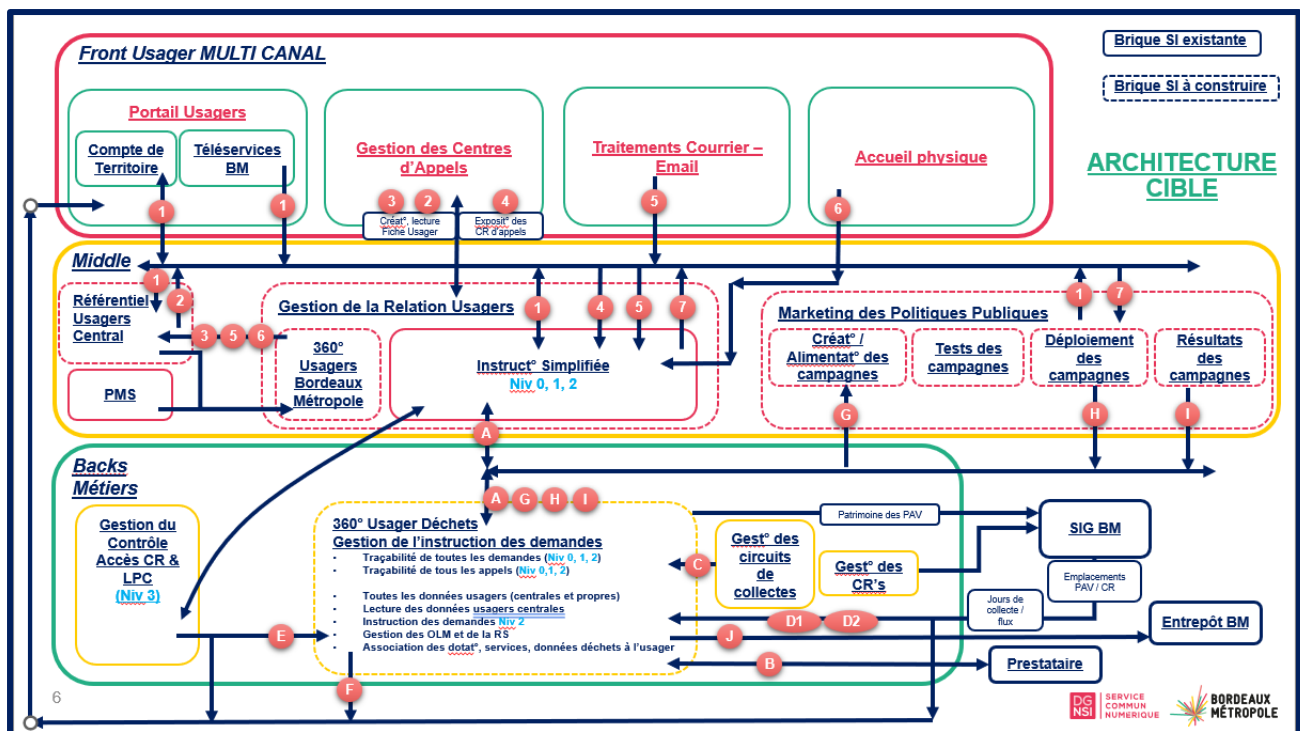
Ces solutions étant interfacées à d'autres, la solution objet du présent marché devra être capable de s'adosser à différentes briques applicatives en fonction de l'évolution du SI de Bordeaux Métropole et en particulier avec les briques de la couche intermédiaire.

Ci-après est présentée l'architecture cible visée dans laquelle les briques à construire sont en points-tillés.

L'architecture est présentée en **3 couches** à savoir :

- La couche supérieure (la plus proche de l'utilisateur), dite « **Front Usager MULTICANAL** ». Elle est composée de briques applicatives toutes présentes à la date de la publication du présent règlement de candidature ;
- La couche intermédiaire, dite « **Middle** ». Elle est composée de tous les référentiels et/ou briques applicatives transverses et destinés à être communs à plusieurs métiers ; briques non mises en œuvre à la date de la publication du présent règlement de candidature ;
- La couche inférieure, dite « **Backs métiers** ». Elle est composée des applications utilisées par les métiers leur permettant de rendre le service à l'utilisateur, dont ils ont la compétence.

Architecture cible :



Cette architecture cible se caractérise par :

Niveau couche « Middle »

- Une brique « Gestion de la Relation Usagers », permettant d'avoir une vue 360° de l'usagers au niveau des services métropolitain, donc du domaine des déchets et permettant d'assurer la traçabilité de toutes les demandes usagers (Instruction Simplifiée).
- Une brique « Marketing des Politiques Publiques » dont le rôle sera de gérer les campagnes de sensibilisation et/ou de communication usagers
- Un référentiel usagers transverse et permettant d'assurer :
 - L'unicité de l'utilisateur
 - La consolidation des informations usagers quelle que soit la source des données
 - Le dédoublonnage
 - Une gestion des droits sur ce référentiel des applications tiers amenées à l'utiliser

Niveau Backs métiers

- La brique métier « App 360° Déchets », objet du présent marché interagissant avec les briques de la couche « Middle » et des briques de la couche « Back Métiers »
- Une brique SIG Bordeaux Métropole
- Une brique Entrepôt de données Bordeaux Métropole

Fonctionnement en mode dégradé :

- A date, les briques en pointillés de la couche « MIDDLE » ne sont pas mises en œuvre. Aussi, dans l'attente, une interface entre la brique « Téléservices BM » de la couche « front usagers MULTI CANAL » et la brique « Appli 360° déchets » de la couche « Back métiers » devra être mise en œuvre afin de pouvoir traiter les demandes usagers provenant d'un téléservice.
- Les demandes provenant des autres canaux seront saisies dans la brique « Appli 360° Déchets »

Périmètre du projet

L'appli 360° usagers déchets a pour objet de couvrir les besoins fonctionnels ci-après :

BESOIN 1 : Connaître, suivre, qualifier l'utilisateur

- Connaître de façon fine l'utilisateur (ce qu'il demande, possède comme équipement, suit comme action/formation proposée, reçoit comme information) ;
- Qualifier l'utilisateur (profil usager) afin de mettre en place des campagnes de communication ciblées et suivre ses comportements (proposition de parcours d'engagements, autres) – Cf BESOIN 4 ;

BESOIN 2 : Traitement des demandes usagers à instruire par le service des déchets

- Traitement des demandes et des réclamations usagers
- Faciliter l'échange d'informations, de documentations entre le PPGD et ses usagers en leur donnant de la visibilité sur tout ou partie des informations les concernant (via le portail usagers de Bordeaux Métropole) ;

BESOIN 3 : Piloter les activités structurantes de pré-collecte, collecte et de facturation, avec des outils performants

- Avoir une vision détaillée de la gestion patrimoniale des équipements de pré-collecte mis à disposition par le Pôle Prévention et Gestion des Déchets
- Gestion des interventions : Ordre de Service (OS) / Ordre de Livraison Maintenance (OLM)
- Gestion de la Redevance Spéciale (RS) et facturation des services proposés aux usagers ;

BESOIN 4 : Faciliter les campagnes de sensibilisation et de communication omnicanale

- Fournir les données d'ensemble d'utilisateurs générés selon différents critères et requêtes afin de mettre en place dans un outil tiers des actions de communication sortante (préparation de campagne de publipostage)

AUTRES BESOINS APPLICATIFS :

- Saisie en mobilité des interventions (OLM / OS) et campagnes de sensibilisation
- Qualité de la donnée
- Ergonomie et intuitivité de la solution
- Reporting, export et paramétrage en autonomie
- Volumétrie et gestion des droits d'accès à l'application
- Interopérabilité et réversibilité des données

Prestations :

Le présent accord-cadre à bons de commande a pour objet la réalisation des prestations suivantes :

- L'acquisition de licences/droits d'utilisation : licence site/droits d'utilisation illimités de la solution quel que soit le nombre d'utilisateurs et agents gérés
- Des prestations de mise en place de la solution sur les différents sites :
 - La fourniture de la solution avec les grandes fonctionnalités décrites ci-après, lesquelles seront détaillées dans le CCTP de la phase offre
 - La planification et le suivi du(es) projet(es)
 - La formation des utilisateurs à la solution
 - Le paramétrage et la mise en place des environnements d'intégration et de production
 - La fourniture des cahiers de tests
 - L'accompagnement à la recette des utilisateurs
 - La mise en production
 - La conduite du changement auprès des utilisateurs

- Les maintenances et évolutions des outils acquis au titre de l'accord-cadre :
 - Maintenances jours ouvrés et hors jours ouvrés (support attendu 5j / 7j et 8h / 18h)
 - Garantir la conformité de la solution aux normes et réglementations en vigueur et futurs.
- Des prestations d'expertises sur site et à distance (liste non exhaustive qui sera précisé dans la phase offre) :
 - Conduite de projet
 - Développement
 - Paramétrage
- Des prestations de formation sur site et à distance.
- Des prestations de développement de fonctionnalités sur demande de Bordeaux métropole.

Fonctionnalités : exigées (E) – facultatives (F)

Les fonctionnalités attendues sont présentées ci-après.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que l'application (logiciel) proposée devra obligatoirement, sous peine d'irrégularité de l'offre (en phase offre), proposer les fonctionnalités exigées (E).

BESOIN 1 : Connaître, suivre, qualifier l'utilisateur

- **CONNAISSANCE ET QUALIFICATION DE L'USAGER**

- **(E) Gestion d'un référentiel de types d'utilisateurs**

Caractériser une entité avec des informations :

- Générales : Nom, Prénom, Email, Adresse postale, Numéro de téléphone, Numéro SIRET, Numéro RNA.
- Propres au domaine des déchets et aux besoins de la collectivité : identité et contact de l'utilisateur propres différents selon le type d'utilisateurs, mode d'occupation du logement / local (locataire / propriétaire), nombre de personnes dans le foyer, nombre et typologie des logements au sein d'une résidence ...

Les utilisateurs recouvrent l'ensemble des interlocuteurs qui interagissent avec le PPGD :

- Utilisateurs particuliers : les ménages
- Utilisateurs professionnels : les Entreprises / Etablissement publics / Associations
- Utilisateurs collectifs : les interlocuteurs intermédiaires tels les syndicats, bailleurs, prestataires, gardiens immeubles, constructeurs

- **(E) Gestion des utilisateurs (création, suppression) :**

[ARCHITECTURE CIBLE]

Les fiches utilisateurs seront **initialement** créées dans le **référentiel utilisateurs Central** Bordeaux Métropole (brique « Middle »). Les données utilisateurs seront ensuite transmises à l'App 360° Déchets.

- Cas des demandes émanant d'un téléservice : les données utilisateurs seront créées dans le référentiel utilisateur Bordeaux Métropole et seront ensuite communiquées lors de l'envoi de la demande. **Aucune donnée utilisateur ne sera à saisir dans l'application objet du présent marché.**
- Cas des demandes formulées par téléphone : les données utilisateurs seront saisies dans le référentiel utilisateurs depuis l'outil de gestion des centres d'appels à laquelle fera suite la saisie d'une demande dans la gestion des instructions simplifiées. Si la demande nécessite une instruction métier, les données seront transmises lors de

l'envoi de la demande. **Aucune donnée usager ne sera à saisir dans l'application objet du présent marché.**

- Cas des demandes formulées par écrit : idem précédent avec possibilité de gérer des pièces jointes. **Aucune donnée usager ne sera à saisir dans l'application objet du présent marché.**
- Cas des demandes formulées en présentiel (foire, salon, manifestation, ...) : les données usagers seront soit récupérées du référentiel usagers Bordeaux Métropole sur une interrogation multi critères soit créées dans le référentiel usager depuis l'application objet du présent marché via un service externe fourni, laquelle récupérera en direct les données saisies.

Finalement, seuls les usagers concernés par une demande en lien avec le domaine des déchets seront connus dans l'application objet du présent marché.

Toute modification de données usagers dans le référentiel usagers Bordeaux Métropole devra se faire via la gestion de la relation usagers.

Afin que l'application objet du présent marché les récupère, des mécanismes de synchronisation récurrents devront être mis en œuvre.

L'application objet du présent marché devra avoir la capacité sur demande **d'anonymiser** les données d'un usager si et seulement si ce dernier n'utilise plus aucun service et/ou équipement en rapport avec le domaine des déchets.

[ARCHITECTURE MODE DEGRADE]

Dans l'attente de la mise en service de l'architecture cible, les données usagers déchets seront transmises à l'App 360° déchets :

- Cas des demandes émanant d'un téléservice : les données usagers seront transmises à **l'App 360° Déchets via une interface.**
- Cas des demandes autres canaux (téléphone, email, courrier, physique) : **les données usagers seront saisies directement par l'agent instructeur dans l'application objet du présent marché.**

○ **(E) Gestion des relations hiérarchiques entre les usagers (parent-enfants)**

Exemples de hiérarchie :

- ✓ Au sein d'une résidence : Gardien d'une résidence et foyers d'une résidence (relations enfants), rattachés à une même résidence (relation parent) ;
- ✓ Au sein d'un foyer : les différents membres du foyer (colocataires, enfants, 2^e parent), rattachés au référent principal du foyer (relation parent).

Visibilité au sein de l'entité parent, des relations enfants associées et de tous les événements et demandes rattachés à ces entités enfants.

○ Gestion de la localisation des usagers

- **(E) Gestion d'un référentiel des PPD et des PDC :**
 - ✓ **(E) Associé à une base des adresses nationales (Base Adresse Nationale) ou locales (Open Data Bordeaux Métropole)**
- Et / Ou
- ✓ **(F) Sur la base du référentiel foncier MAGIC avec rapprochement des données des PPD / PDC avec valorisation du n° invariant (donnée pivot)**
- **(E) Géoréférencement des adresses des PPD, PDC et points de regroupement**
- **(E) Gestion du lien PPD – PDC (1 pour 1)**
- **(E) Gestion de points de regroupements de PPD et lien avec des PDC's**
- **(E) Caractérisation des PPD avec des informations complémentaires (jardin, surface, maison, appartement, coordonnées géo, n° invariant, ...)**

- (E) Gestion des affectations des usagers aux PPD (1 seul PPD à une date donnée)
- (E) Rapprochement de chaque adresse à un zonage cartographique (SIG de Bordeaux Métropole : couche quartiers, fréquences de collecte, dépôts de collecte) afin de catégoriser les usagers.
- (E) Gestion de documents associés à l'utilisateur
Enregistrement de tout document utile et nécessaire (Courrier, Justificatif de domicile, contrats, devis, avis d'urbanisme, procès-verbaux ...).

• SUIVI DE L'USAGER

La relation à l'utilisateur :

- (E) Pouvoir assurer une **traçabilité des modifications des données usagers** :
 - (E) **Au niveau de la fiche usager** (date de création, de modification, dernier modificateur)
 - (F) **Au niveau de la donnée de la fiche usager** (date de création, de modification, dernier modificateur, donnée modifiée, valeur avant, valeur après)
- (E) Gestion de tout **l'historique des communications entrantes et sortantes (individuelles)** entre l'utilisateur et la collectivité (téléphone, formulaire de téléservice, courrier, courriel, présentiel, chat...)
- (F) Traçabilité des **communications téléphoniques** gérées dans la solution centre d'appels utilisée par Bordeaux Métropole (à date Kiamo) :
 - Accès à la fiche usager depuis l'application centre d'appels
 - Pré-saisie de la fiche usager et aide à la création de l'utilisateur, le cas échéant, via les informations de l'application centre d'appels (contact téléphonique, autres)
 - Association automatique à la fiche usager des informations d'appels (date, durée, interlocuteur, compte-rendu...) issues d'une brique applicative tiers et récupérables par appel d'un service (id usager des numéros d'appels issus de l'application dédiée)
- (E) Traçabilité des **communications dématérialisées** gérées via le portail de téléservices de Bordeaux Métropole (*Les démarches par thème - Bordeaux Métropole*) : création automatique de toutes les informations (usagers, demandes, ...) transmises par le portail Mes Démarches
- (E) Traçabilité des **communications physiques** : saisie des informations usagers lors des rencontres usagers sur des événements (manifestation, foire et salon, opérations de porte-à-porte, ...)

Ses dotations, ses services de pré collecte

- (E) Accès depuis la fiche usager à tous les **équipements individuels** mis à disposition de l'utilisateur, par la collectivité : bac(s), sac(s), bio-seau, composteurs individuel, informations de ces équipements provenant de l'application objet du présent marché (Confère « Les contenants »).
- (E) Accès depuis la fiche usager sur critères (l'adresse de l'utilisateur et un périmètre par exemple) **aux informations des équipements collectifs** (PAV's, Déchèteries, Composteurs partagés, ...).
 - Soit directement depuis l'application si les équipements y sont gérés (PAV par exemple)
 - Soit via des services tiers fournis permettant de stocker et/ou présenter les données gérées dans d'autres applications (déchèteries par exemple)
- (E) Rattachement d'un usager à un ou plusieurs PAV
- (E) Accès depuis la fiche usager aux informations relatives aux **droits d'accès** aux déchèteries, aux locaux de pré collecte, aux éventuels contrôles d'accès sur bornes d'apport volontaire (non déployé à date) via des services tiers fournis permettant de stocker et/ou présenter les données gérées une autre application.

- **(E)** Mise à disposition via des services à des briques logicielles tierces d'informations concernant les dotations et/ou services gérés dans la brique applicative objet du présent marché

Ses services de collecte

Accès depuis la fiche usager aux **informations relatives aux services de collecte** des déchets :

- **(F)** Jours de collecte par flux issus d'une brique applicative tierce, stockable et/ou présentable par appel d'un service tiers fourni
- **(F)** Circuits de collecte issus d'une brique applicative tierce, stockable et/ou présentable par appel d'un service tiers fourni
- **(F)** Etat de sortie (sortie ou non) des tournées par flux sur les n derniers jours, données issues d'une brique applicative, stockable et/ou présentable par appel d'un service tiers fourni.
- **(E)** Accès depuis la fiche usager **aux informations de droits, solde et consommations du service d'accès en déchetterie**, locaux de pré collecte, bornes d'apport volontaire (si contrôle d'accès déployé) par l'utilisateur, stockable et/ou présentable par appel de services tiers fournis.

Ses formations, ses sensibilisations

- **(F)** Accès depuis la fiche usager aux **formations et opérations de sensibilisation** suivies par l'utilisateur, stockable et/ou présentable par appel d'un service tiers fourni.

BESOIN 2 : TRAITER LES DEMANDES ENTRANTES DES USAGERS POUR LES SERVICES DECHETS

• **(E) GESTION (SAISIE, TRAITEMENT ET SUIVI) DES DEMANDES USAGERS**

Demandes de dotations, accès à des services, informations, formations, sensibilisations, ...

- Multicanaux (Téléservices - confère *Les démarches par thème - Bordeaux Métropole*, appels téléphoniques, courriers, courriels, accueils physiques, chat, ...)
- Avec caractérisation des demandes (type, sujet, délais/date de résolution cible, ...)
- Affectation dématérialisée (messagerie) de la demande à un service ou à une personne physique
- Prise en compte d'un workflow (statut, délai, affectation, ...)

(F) Mise en place de délégations par période

• **(E) SUIVI DES DEMANDES**

A partir des informations de traitement provenant de sources internes (Application objet du présent marché) ou externes (service de briques applicatives tierces), suivi des demandes sur la base des informations disponibles ou remontées (dates mise à jour, de résolution, statut, commentaire, pièces jointes, ...)

• **(F) ACCES A UNE BASE DE CONNAISSANCE**

Permettant de traiter les demandes usagers

- Constituées d'informations :
 - Internes (Application objet du présent marché)
 - Externes (Briques applicatives tiers : site institutionnel, ...)
- Consultable par :
 - Des filtres basés sur des informations et valorisables par l'agent Bordeaux Métropole
 - Des questionnements en langage naturel (Ex : Quelles sont les horaires d'ouvertures des déchetteries de Bordeaux Métropole ?)

• **(E) ECHANGES D'INFORMATIONS AVEC L'USAGER VIA LE PORTAIL USAGER BORDEAUX METROPOLE (App Mobile et sites web)**

- Accès par l'utilisateur à ses informations de :

- Pré-collecte : mise à disposition via un/des services tiers fournis des informations de dotations en équipements individuels affectés à l'adresse de l'utilisateur.
- Collecte : mise à disposition des consommations, de ses services, ses demandes, ses rendez-vous et formations
- Informations communiquées :
 - Soit par la mise à disposition de services permettant aux applications tierces de les collecter et les présenter
 - Soit par l'export de contenu (ex. iframe) répondant aux attentes des applications tierces cibles (charte graphique, présentation, ...)
- **(E) PARAMETRAGE DE COURRIERS / COURRIELS TYPES ET SPECIFIQUES**
 - Génération de courriers, courriels suivant des modèles prédéfinis (Templates) modifiables
 - Envoi via différents canaux : emails et/ou courrier postal et/ou sms.

BESOIN 3 : PILOTER LES ACTIVITES STRUCTURANTES DE PRE-COLLECTE, COLLECTE ET DE FACTURATION

- **(E) PRE COLLECTE**
 - Gestion des équipements de pré-collecte, des contenants individuels et collectifs
 - Gestion d'un référentiel **parc et stock** des contenants :
 - ✓ Les types de contenants : Bacs porte à porte, composteurs, bio-seaux, bornes de points d'apports volontaires, ... et les caractéristiques associées (flux de matière, volume, matière, couleur, ...)
 - ✓ Equipements des contenants : puce, trappe, serrure, roues...
 - ✓ Autres caractéristiques des contenants : Fabricant, fournisseur, modèle, n° de série, Type d'identification, n° d'identification, date d'entrée en stock, date de mise en place sur le territoire, date de sortie, motif de sortie, domaine privé ou public, mode gestion régie ou délégation ...
 - Lister les équipements de pré-collecte, préciser le positionnement et aide à la gestion des doublons (cf volet « QUALITE DE LA DONNEE ») :
 - Gestion des historiques de localisation (adresse et coordonnées géographiques de la localisation) des contenants
 - Les contenants :
 - ✓ Individuels (bacs de collecte, composteurs, bio-seau, sac) : à date, sont affectés à un PPD/PDC ou un point de regroupement de PPD
 - ✓ Collectifs (Colonnes des PAV, composteurs collectifs) : à date, sont affectés à l'adresse d'un PAV située sur le domaine public ou privé
 - Aide à la gestion du stock des types de contenants et des pièces détachées :
 - ✓ Mise à jour du stock, seuils d'alertes, seuils de commandes, ...
 - ✓ Gestion du stock suivant différents statuts des contenants (en stock, en projet, HS, à réformer...)
 - Mise à disposition de services pour exporter tout ou partie des dotations individuelles vers des outils tiers
- Gestion des interventions
 - Gestion du type d'OS (Livraison, retrait, remplacement, livraison en point de retrait, réparation, lavage, ...)
 - Gestion de modèles d'OS permettant de définir :
 - ✓ Son statut par défaut
 - ✓ L'organisation/acteur demandeur
 - ✓ L'organisation/acteur exécutant
 - ✓ Le délai d'exécution en mois ou semaines ou jours calendaires ou jours ouvrés avec calcul automatique de la date de livraison cible

- Prise en compte des demandes usagers (Confère « Besoin 2 : Traiter les demandes entrantes des usagers pour les services déchets ») :
 - Pouvant avoir comme origine :
 - ✓ Une brique applicative tierce (portail *Les démarches par thème - Bordeaux Métropole*)
 - ✓ Une saisie utilisateur (courrier, courriel, téléphone, information interne, ...)
 - Exécutés en mobilité et/ou sur l'application :
 - ✓ En interne (réalisation des OS en régie)
 - ✓ En externe (envois des OS via un/des services à un prestataire pour leurs réalisations)
 - Suivi de la réalisation des OS (informations intermédiaires, de clôture, ...)
 - A partir d'une application externe via un/des services
 - Par saisie d'un agent Bordeaux Métropole
 - Rapport d'état des OS permettant de suivre :
 - L'encours
 - Les retards
 - ...
- **(F) COLLECTE**
 - Remontée des données de collecte des bacs en porte à porte depuis une brique applicative tierce historisant les lectures de puces des bacs
 - Association des données de lectures de puces aux contenants donc au PDC's donc au PPD's et donc aux usagers
 - Rapport de puçage par
 - Adresse - PPD
 - Usager
 - Secteur géographie (rue(s), quartier(s), commune(s))
 - **(E) FACTURATION**
 - Gestion de tout type de facturation en lien avec les services déchets rendus à des usagers par le PPGD
 - Gestion de groupe de prestations
 - Gestion de type de prestations
 - Gestion et historisation des prix / litre / flux / fréquence
 - Gestion des franchises en litres / flux
 - Gestion de modèles de contrats basés sur les services rendus (Groupe de prestations, type de prestations, fréquence de collecte, nombre de semaines de collecte, ...)
 - Gestion de règles de facturation par modèle de contrat
 - Gestion de l'historique des contrats et des avenants des clients basés sur :
 - Les prix
 - Les franchises
 - Les dotations
 - Le modèle de contrat
 - Simulation des tarifs de collecte sur la base des informations fournies par le professionnel démarché (simulation au bureau ou en en mobilité)
 - Edition d'un devis (ou simulation) sur la base d'un ou plusieurs modèles paramétrables par Bordeaux Métropole
 - Edition des contrats sur la base d'un ou plusieurs modèles paramétrables par Bordeaux Métropole
 - Permettre le visa dématérialisé des devis et/ou contrats et/ou avenants avec mise à disposition du document au format numérique sur un espace client ou par courriel
 - Gestion des payeurs
 - Référencement des payeurs des clients collectés

- Collecte des informations (N° engagement et/ou n° de marché et/ou code service) de facturation des payeurs par interrogation de la plateforme Chorus Pro ou tout autres plateformes en fonction de l'évolution de la réglementation.
- Gestion des périodes de facturations caractérisées par :
 - Un libellé
 - Une date de début
 - Une date de fin
 - Les sommes facturées (HT, TVA, TTC)
 - Les sommes recouvrées (HT, TVA, TTC)
- Gestion du cycle de facturation
 - Calcul des factures pour un ensemble de clients
 - Numérotation choisie des factures selon certains critères (montant à zéro ou pas, supérieur à 15€ ou pas, ...)
 - Impression des factures
 - Impression des rôles
 - Consultation de l'ensemble des factures émises
- Envoi dématérialisé, avec respect des limites imposées par la DGFIP, via :
 - La génération des fichiers PES ASAP ORMC XML Editique
 - Les appels de l'api PES
- Récupération des informations de recouvrement par facture
- Mise à disposition auprès des usagers facturés :
 - De leurs contrats / avenants / prestations consommées
 - De leur historique (filtrable par période) de factures (avec les pdf associés)
- **Respect de la réglementation en matière de dématérialisation des factures :**
 - Celle en vigueur à date
 - Celle prévue par la DGFIP 6 mois avant la mise en œuvre officielle

Pour rappel, les articles 153 de la loi de finances pour 2020 et 26 de la loi de finances rectificative pour 2022 fixent par décret les règles applicables. La loi de finances 2024 a établi le calendrier définitif, après deux reports successifs :

Grandes entreprises (+ de 5000 salariés)	Entreprises de Taille Intermédiaire (entre 250 et 4999 salariés)	PME, TPE & Micro-entreprises (< 249 salariés)
1er septembre 2026 : émission, réception de factures électroniques et e-reporting obligatoires.	1er septembre 2026 : émission, réception de factures électroniques et e-reporting obligatoires.	1er sept. 2026 : réception obligatoire. 1er sept. 2027 : émission et e-reporting obligatoires.

BESOIN 4 : FACILITER LES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET DE COMMUNICATION SORTANTES OMNICALES

- **(E) INTERROGATION DE LA BASE USAGERS**
 - Par définition de filtres (informations usagers, de dotations, périodes, ...)
 - Par questionnement (Ex : liste des usagers avec les informations nom-prénom-adresse-courriel-téléphone ayant été dotés d'un composteur entre le ... et le ...)
- **(E) CONSTRUCTION DE LISTES D'USAGERS** sur la base des résultats des interrogations de la base
- **(F) CREATION DES CAMPAGNES**
 - Définition de l'entête de la campagne (type de campagne, canaux, portée, description, date de début, de fin, date d'envoi souhaité, % ciblé, ...)
 - Affectation des usagers à la campagne
- **(F) EXPORT DE LA CAMPAGNE ET (E) DES LISTES D'USAGERS ASSOCIEES POUR IMPORT DANS UNE BRIQUE APPLICATIVE TIERCE**
 - Manuel
 - Automatique (échange de fichiers, services, ...) selon les préférences de Bordeaux Métropole.
- **(F) IMPORT DES RESULTATS DES CAMPAGNES DEMATERIALISEES DANS L'APPLICATION OBJET DU PRESENT MARCHE**

Depuis une brique applicative tierce, sur la base :

 - De données mises à disposition (confère ci-dessus) dans des formats brutes (confère ci-dessus)
 - De services tiers fournis

Et ce afin de pouvoir consulter les résultats des campagnes dont l'utilisateur a pu être la cible (information notamment de date de la campagne, volumétrie, communications non distribuées, refus de recevoir des emails).
- **(F) CREATION D' ACTIONS DE SENSIBILISATION TERRAIN** (individuelles ou communes à un ensemble d'utilisateurs)
- **(E) CONSULTATION DEPUIS LA FICHE USAGER**
 - De toutes les actions de communication (physiques ou digitales) dont l'utilisateur a pu être la cible (libellé, date, résultat, ...)
 - De toutes les actions de sensibilisation (physiques ou digitales) dont l'utilisateur a pu être la cible (libellé, date, résultat, ...)

AUTRES BESOINS

- **(E) ERGONOMIE ET INTUITIVITE DE LA SOLUTION** : un des facteurs de réussite du projet.
- **(E) SAISIE EN MOBILITE DES INTERVENTIONS (OS) ET CAMPAGNES TERRAIN DE SENSIBILISATION ET/OU DE COMMUNICATION**

L'application objet du présent marché devra permettre la **consultation et la saisie d'informations en mobilité**.

Les modes Responsive et/ou application mobile seront précisés lors de la phase offre ».

- **(E) QUALITE DE LA DONNEE**

L'outil devra favoriser la **mise en qualité de la donnée** et faciliter son utilisation par les agents via un contrôle de saisie fonctionnel et documenté :

- Caractère obligatoire des champs,
- Types et formats de saisie attendus (numéro de série, email, téléphone, SIRET, RNA...)
- Unicité de certaines données (n° de série, de puce des contenants par exemple)
- Messages d'erreur de saisie indiqués à l'utilisateur de manière simple et non technique.
- Aide à la gestion des doublons

- **(E) REPORTING, EXPORT ET PARAMETRAGE, EN AUTONOMIE UTILISATEUR**

- **Reporting** à des fins de pilotage d'activité et d'aide à la décision.
 - Requête à des fins statistiques (par période, fonctionnalité, ...)
 - Requête autonomie utilisateur
 - Suivi des demandes, des OS, de la facturation, ...
- **Export** des vues et des résultats des requêtes et reporting d'activité
- **Paramétrage** des valeurs de références

- **(E) VOLUMETRIE ET GESTION DES DROITS D'ACCES A L'APPLICATION**

L'outil devra avoir la capacité de gérer les éléments de volumétrie, accès et habilitations suivants :

- **Nombre d'utilisateurs** : tous les usagers métropolitains (les foyers, les associations, les pro, etc...) soit possiblement 1 million d'utilisateurs
- **Nombre de demandes et de traitements associés**
 - Demandes : environ **10 000 / mois** (appels téléphoniques, formulaire téléservices, courriel)
 - OS : **5 000 / mois**
 - Factures : **50 000 factures cible / an soit 4 000 – 4 500 / mois**
- **Nombre d'utilisateurs internes / externes par fonctionnalités : 150-200 utilisateurs potentiels en simultanés**
 - Cellule relation usagers : 10-20 agents + encadrement RU
 - OS particuliers : 10-20 agents administratifs
 - OS collectifs : 10 agents administratifs
 - OS professionnels : 10-20 agents + encadrement RS
 - Facturation : 10-20 agents + encadrement RS
 - Gestion des bacs (patrimoine et stock) : 20-30 agents + encadrement
 - Autres agents (administrateurs, manager) : 40 agents
 - Gestion des PAV : 10-20 agents + encadrement
 - Gestion de la prévention, sensibilisation : 10-20 agents + encadrement
- **Habilitations et droits d'accès : gestion de profils utilisateurs avec des degrés d'habilitations distincts en fonction des périmètres géographies / d'activité.**
 - Ces degrés d'habilitations seront précisés dans l'offre.
 - L'affectation des habilitations devra pouvoir être gérée en autonomie par des administrateurs fonctionnels Bordeaux Métropole.
 - Bordeaux Métropole sera particulièrement attentive aux possibilités en termes de gestion des utilisateurs et profils, ainsi qu'aux habilitations applicables, l'application objet du présent marché contenant de nombreuses données à caractère personnel pour un grand nombre de personnes.

- **(E) INTEROPERABILITE**

Les échanges d'informations (entrantes et/ou sortantes) avec les briques applicatives tierces se font par défaut via la plateforme d'intermédiation de Bordeaux Métropole nommée « SOCLE » sauf avis contraire de Bordeaux Métropole.

Interfaces avec des applications métiers tierces de Bordeaux Métropole, hébergées en mode SaaS

L'application objet du présent marché s'insérera dans un écosystème d'applications avec lesquels elle devra échanger des informations.

Cet écosystème est amené à évoluer avec notamment la mise en place de briques applicatives inexistantes au moment de l'écriture de ce règlement d'appel à candidature (confère architecture).

Il appartiendra à Bordeaux Métropole de déterminer pour chacun des échanges de données envisagé :

- **Le mode d'échange souhaité (automatique : la règle, manuel : l'exception)**
- **Le protocole d'échange souhaité (api Web Service : la règle, échange de fichier, autres : les exceptions)**

Par ailleurs, afin de garantir la possibilité pour Bordeaux Métropole de mettre en place des processus sur les échanges d'informations entre les applications, il est porté à l'attention des candidats **que les api's de type Web Services devront être des micros-services permettant d'alimenter les bases de données de façon la plus unitaire possible.**

A titre d'exemples, des micros-services qui permettraient de gérer l'entité usagers tout en respectant les contraintes d'intégrités propres au 360° déchets pourraient être :

- Get .../users (avec ou sans paramètres) → récupération d'une liste de à à n entités « usager »
- Post .../users (avec les infos définissant une entité « usager » en paramètres) → création d'une entité « usager »
- Put .../users/id_usager (avec les infos définissant une entité « usager » en paramètres) → modification d'une entité « usager »
- Delete .../users/id_usager → suppression d'une entité « usager »

Et il en serait de même pour toutes les entités et ou associations d'entités ayant vocations du 360° Déchets ayant vocation à être administrées depuis une application tierce.

Le mode d'hébergement des applications tierces avec lesquels devra communiquer « l'App 360° Déchets » est communiqué à titre informatif. Durant l'exécution du présent marché, les applications tierces et leurs modes d'hébergements seront susceptibles d'évoluer.

Les échanges d'informations identifiés sont présentés ci-après.

Les sens d'échanges d'information sont matérialisés au moyen d'une flèche depuis l'appli fournissant la donnée vers l'application la consommant : → ou ← ou ↔.

Demandes usagers :

- **(E) Flux A : Communication bidirectionnelle des informations relatives aux sollicitations usagers réalisées sur le portail « Mes Démarches Bordeaux Métropole », par courrier, courriel ou par téléphone : « Instruction Simplifiées » (On Premise) ↔ « App 360° Déchets » (SaaS)**
- **(E) Flux B : Communication bidirectionnelle des Ordres de Services devant être traités par le prestataire : « App 360° Déchets » (SaaS) ↔ « SI du prestataire » (SaaS)**

Dotation / services Usagers :

- **(F) Flux C : Communication des informations relatives au circuit de collecte d'une adresse** : « Gestion des circuits de collectes » (SaaS) → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(E) Flux D1 : Communication des informations des jours de collecte par flux d'une adresse** : « SIG Bordeaux Métropole » (On Premise) → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(E) Flux D2 : Communication des informations des sites de types PAV, Déchèteries les plus proche d'une adresse** : « SIG Bordeaux Métropole » (On Premise) → « App 360° » (SaaS)
- **(E) Flux D3 : Communication des informations du référentiel des voies et des n° dans les voies** : « Base Adresse Nationale » / « SIG Bordeaux Métropole » (On Premise) → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(F) Flux D4 : Communication des données de « Mise A Jour des Informations Cadastres » (MAJIC)** : « DGFIP » → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(E) Flux E : Communication des informations relatives aux droits d'accès aux déchèteries et/ou locaux de pré collecte d'un usager** : « Gestion du contrôle d'accès » (On Premise) → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(E) Flux F : Communication des informations de dotations individuelles d'un usager** : « App 360° Déchets » (SaaS) → « Portail usagers » (On Premise)

Sensibilisation/Communication Usagers :

- **(F) Flux G : Communication des informations relatives aux entêtes de campagnes et aux usagers concernés par les campagnes** : « App 360° Déchets » (SaaS) → « Marketing des Politiques Publiques »
- **(F) Flux H : Communication des informations relatives aux déploiement des campagnes** : « Marketing des Politiques Publiques » → « App 360° Déchets » (SaaS)
- **(F) Flux I : Communication des informations relatives aux résultats des campagnes** : « Marketing des Politiques Publiques » → « App 360° Déchets » (SaaS)

Entrepôt de données :

- **(E) Flux J : Communication des données « nécessaires et utiles » aux pilotages des activités** : « App 360° Déchets » (SaaS) → « Entrepôt de données Bordeaux Métropole » (On Premise)

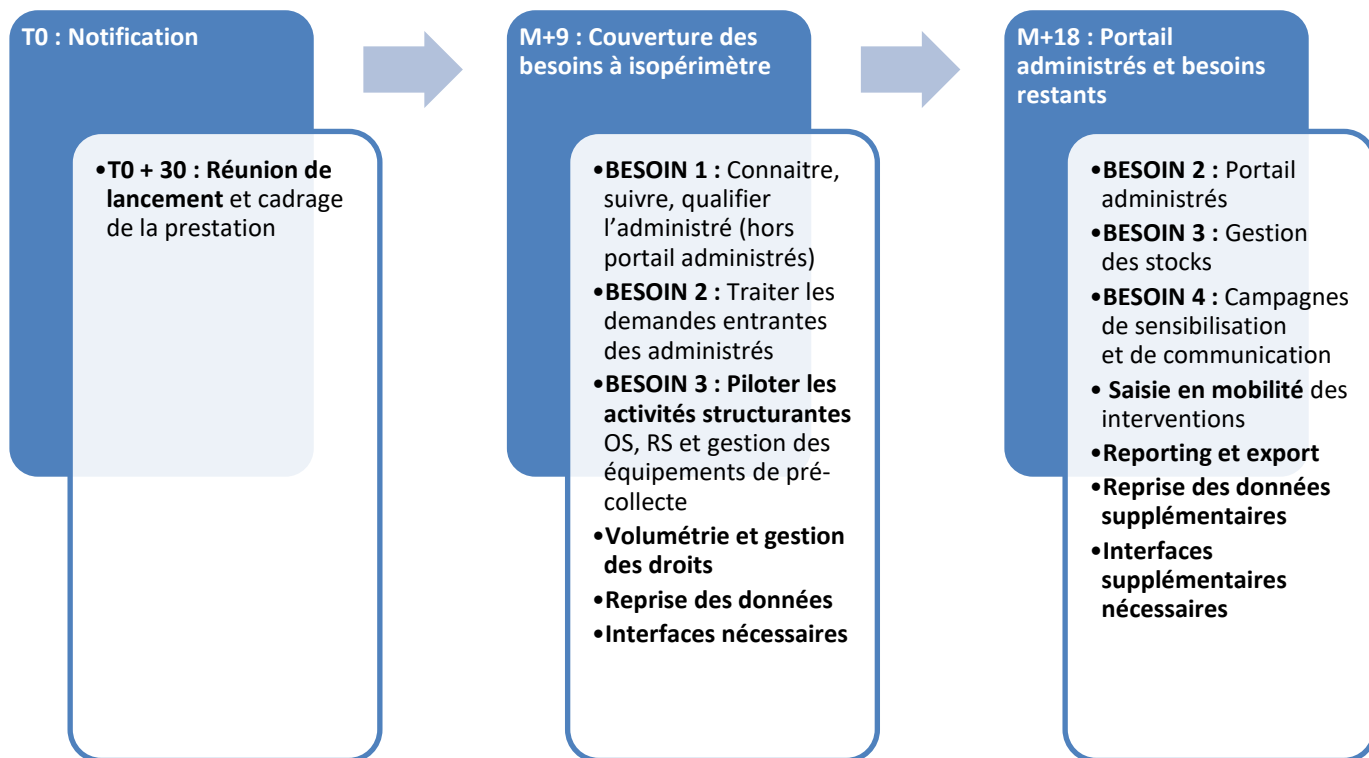
• **(E) Reprise de données**

La solution devra pouvoir démarrer avec un certain nombre de données reprises d'autres applications, notamment :

- De la BDD Application STYX OLM pour le patrimoine des bacs pro et particuliers
- De la BDD Application STYX RS pour les contrats des professionnels et les soldes des comptes facturés
- De la BDD Collect'IV pour les usagers, les demandes usagers
- De la BDD UNICO pour le patrimoine des PAV's et des bornes (référentiel SIG)
- De la BDD HORANET pour les usagers
- De la BDD PULSE pour les usagers

La mise en œuvre opérationnelle de la solution suivra un planning échelonné.

La priorisation souhaitée est présentée ci-après. Le planning détaillé sera présenté dans le dossier de consultation des offres.



1.3 - Mode de passation

La procédure de passation utilisée est : la procédure avec négociation. Elle est soumise aux dispositions des articles L. 2124-3, R. 2124-3 et R. 2161-12 à R. 2161-20 du Code de la commande publique.

La décision de passer en procédure avec négociation est motivée par des circonstances particulières liées à la complexité du projet du marché exposé dans les articles du règlement d'appel à candidature puis du CCTP, cas prévu par l'article R2124-3-4° du Code de la commande publique.

La complexité technico-fonctionnelles est relative à l'étendue fonctionnelle du projet, la reprise des données existantes et l'adhérence avec d'autres briques applicatives de Bordeaux Métropole.

En effet, la solution devra :

- être initialisé avec des données issues de plusieurs autres SI
- nécessairement être en forte adhérence avec des applications tierces, des systèmes d'information externes (Applications des prestataires en charges de la réalisation de certaines prestations) et/ou internes.
- permettre de connaître, suivre, qualifier l'utilisateur.
- permettre de traiter les demandes entrantes des usagers pour les services déchets.
- permettre d'avoir une vision détaillée de la gestion patrimoniale des équipements de pré-collecte

C'est-à-dire de faciliter l'échange d'information et de documentation entre Bordeaux Métropole et ses usagers en leur donnant de la visibilité sur tout ou partie des informations les concernant.

- permettre de piloter les activités structurantes de pré-collecte, collecte et de facturation
- permettre de faciliter les campagnes de sensibilisation et de communication omnicanale

C'est-à-dire de faciliter le rendu de service et la communication vers l'utilisateur.

De plus une forte expertise sera nécessaire pour appréhender les activités de la collecte, ses spécificités et la gestion de la relation à l'utilisateur omnicanal entrante et sortante.

Il est donc nécessaire de pouvoir effectuer des démonstrations et permettre d'ajuster à la marge les documents de la consultation, voire les offres des candidats.

1.4 - Type et forme de contrat

L'accord-cadre avec maximum est passé en application des articles L2125-1 1°, R. 2162-1 à R. 2162-6, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Il donnera lieu à l'émission de bons de commande.

L'accord-cadre à bons de commande a un montant maximum fixé à 800 000 € HT pour la durée du marché soit 6 ans.

1.5 - Décomposition de la consultation

Il n'est pas prévu de décomposition en lots.

Le pouvoir adjudicateur a décidé de ne pas lancer la consultation en lots séparés pour les motifs suivants : Bordeaux Métropole n'achètera que la solution, il n'y aura pas de matériels associés.

1.6 - Nomenclature

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

Code principal	Description
72268000-1	Services de fourniture de logiciels
48444100-3	Système de facturation
90511200-4	Services de collecte des ordures ménagères
72267100-0	Maintenance de logiciels de technologies de l'information
80533100-0	Services de formation informatique
72500000-0	Services informatiques
48421000-5	Logiciels de gestion des installations
72322000-8	Services de gestion de données

2 - Conditions de la consultation

2.1 - Déroulement de la consultation

La procédure est décomposée en deux phases distinctes :

- Une phase de candidature au terme de laquelle les candidats admis à présenter une offre seront sélectionnés ;
- Une phase d'offre au terme de laquelle l'attributaire sera choisi.

Le présent règlement de la consultation porte sur la phase de candidature.

2.2 - Délai de validité des offres

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

2.3 - Forme juridique du groupement

Le pouvoir adjudicateur ne souhaite imposer aucune forme de groupement à l'attributaire de l'accord-cadre. En cas de groupement conjoint, l'acheteur impose un mandataire solidaire.

Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement pour un même marché.

En application de l'article R2142-26 du code de la commande publique, la composition du groupement ne peut être modifiée entre la phase candidature et la phase offre.

L'offre, qu'elle soit présentée par une seule entreprise ou par un groupement, devra indiquer tous les sous-traitants connus lors de son dépôt. Elle devra également indiquer les prestations (et leur montant) dont la sous-traitance est envisagée, la dénomination et la qualité des sous-traitants qui l'exécuteront à la place du titulaire.

2.4 - Variantes

Aucune variante n'est autorisée.

2.5 - Développement durable

Cette consultation comporte des conditions d'exécution à caractère environnemental dont le détail sera indiqué dans le CCAP. Le respect de ces dispositions est une condition de la conformité de l'offre. Une offre comportant des réserves ou ne respectant pas ces conditions d'exécution particulières sera déclarée irrégulière au motif du non-respect du cahier des charges.

Celles-ci seront détaillées dans le futur CCAP du DCE (phase offre) et à travers un cadre de réponses numérique responsable.

Chaque titulaire concerné devra mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour respecter ces objectifs de développement durable dans le cadre de l'exécution des prestations.

Bordeaux métropole s'engage pour le développement durable et prône l'écoconception des logiciels mis en service/place par les opérateurs économiques pour répondre à ses besoins. Bordeaux Métropole souhaite la mise en œuvre de logiciels privilégiant la qualité de code, la faible consommation des ressources et la capacité à allonger la durée de vie des équipements et des logiciels.

En effet Bordeaux Métropole s'inscrit dorénavant dans le cadre de sa démarche de développement durable et de sobriété numérique. Celle-ci s'emploie à réduire les impacts environnementaux, sociaux et sociétaux du numérique. Ainsi, un juste équilibre doit être trouvé dans l'action entre le déploiement de services et outils numériques à valeur pour nos usagers et agents et la maîtrise des impacts environnementaux, sociaux et sociétaux sur le territoire.

L'écoconception des services numériques est une recherche d'optimisation, d'efficacité ou de sobriété et aussi une réflexion plus globale sur l'usage des technologies.

Les principaux objectifs sont de :

- Dimensionner le service au plus juste du besoin utilisateur ;
- Réduire la consommation de ressources informatiques ;
- Réduire la contribution à l'obsolescence des équipements, qu'il s'agisse des équipements utilisateurs ou des équipements réseau ou serveur

3 - Conditions relatives au contrat

3.1 - Durée du contrat ou délai d'exécution

L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 6 ans fermes.

L'accord-cadre est conclu à compter de la date de notification du contrat.

Le fait de déroger à la durée de 4 ans pour cet accord-cadre est justifié par le fait qu'il concerne un logiciel qui a vocation à être pérenne.

Après la fourniture du logiciel, le temps du déploiement et de l'appropriation par le métier du Pôle Prévention et Gestion des Déchets est à prendre en compte car il s'agit d'un temps long.

En effet, il s'agit d'un projet stratégique, au regard de l'enjeu de continuité de service de gestion des déchets et nouveau du fait d'une extension de périmètre qui conduit à un déploiement sur un temps long, du fait de la reprise fine des données qui est complexe, également de la pluralité et la diversité des activités de la gestion des déchets décrites dans les fonctionnalités.

Il s'agit en effet de doter le Pôle Prévention et Gestion des Déchets de Bordeaux Métropole du meilleur outil possible de gestion 360° des usagers, de gestion des dispositifs de pré-collectes, de facturation des services de collecte et de mise à disposition d'informations.

Il s'agira d'un outil stratégique et complexe.

Le temps du déploiement incluant la reprise des données usagers est une notion essentielle à prendre en compte dans le cadre de ce projet stratégique et nouveau.

3.2 - Modalités essentielles de financement et de paiement

Les prestations seront financées selon les modalités suivantes :

Budget de L'EPCI : Fonds propres, budget annexe « déchets »

Caractère des prix : Prix unitaires

Modalités de variation : Prix révisibles

Les sommes dues au(x) titulaire(s) et au(x) sous-traitant(s) de premier rang éventuel(s) de l'accord-cadre seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des factures ou des demandes de paiement équivalentes.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que s'ils veulent renoncer aux bénéfices de l'avance prévue au CCAP, ils devront le préciser à l'acte d'engagement (de la phase offre).

3.3 - 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.

En phase offre l'attention des candidats sera 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.

4 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) contient les pièces suivantes :

- le règlement d'appel à candidature
- la fiche de renseignements (2 onglets)
- la lettre de candidature (DC1)
- la déclaration du candidat (DC2)
- la déclaration de sous-traitance (DC4)
- le guide des candidats sur la plateforme AWS

Dans le cas de la présence d'annexes techniques, graphiques jointes au DCE, celles-ci ne seront pas transmises au titulaire lors de la notification.

Les annexes téléchargées par les opérateurs économiques, en cours de consultation, sont donc à conserver par l'attributaire jusqu'à la fin de l'exécution du marché.

Il est remis gratuitement à chaque candidat.

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.

5 - Présentation des candidatures

Le pouvoir adjudicateur applique le principe "Dites-le nous une fois". Par conséquent, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents et renseignements qui ont déjà été transmis dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Les candidatures seront entièrement rédigées en langue française.

Si, à l'appui de sa candidature, le candidat fournit des documents rédigés dans une autre langue, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français.

Tous les documents devront être « remis sur le profil acheteur : Bordeaux Métropole - marchés publics. Aucun contenu externe ne sera accepté sous peine d'une non prise en compte lors de l'analyse de ces éléments, voire de l'irrégularité de l'offre

5.1 - Documents à produire

Pour la phase de candidature, chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes, telles que prévues aux articles L. 2142-1, R. 2142-3, R. 2142-4, R. 2143-3 et R. 2143-4 du Code de la commande publique :

Renseignements concernant la situation juridique de l'entreprise :

Libellés	Signature
Déclaration sur l'honneur que le candidat n'entre dans aucun cas d'exclusion des procédures de marchés publics Option 1 : choix du DUME (recommandé) : DUME complété (format XML et PDF) Option 2 : choix formulaires DC1 et DC2 (cf. www.economie.gouv.fr) - DC1 et DC2 complétés	Non

Renseignements concernant la capacité économique et financière de l'entreprise :

Libellés	Signature
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	Non

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

Libellés	Signature
Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique et/ou des cadres de l'entreprise, et notamment des responsables de prestation de services ou de conduite des travaux de même nature que celle du contrat	Non
Déclaration indiquant l'outillage, le matériel et l'équipement technique dont le candidat dispose pour la réalisation du contrat	Non
Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	Non
La justification de l'expérience du candidat sur des systèmes informatiques de gestion des déchets : relation usagers, facturation, dispositifs de pré-collectes (et le cas échéant de chaque membre du groupement) par la présentation d'une liste de références sur les cinq dernières années indiquant, la nature du projet, la mission du candidat, le montant des prestations (€ HT) et le lieu d'exécution. Parmi cette liste, chaque <u>candidat sélectionnera minimum de 1 référence à maximum 3 références</u> d'opérations de complexité et/ou d'échelle équivalente et/ou réalisées dans un contexte similaire. Le modèle de fiche de renseignements (fichier Excel joint à l'appel à la candidature - 2 onglets) <u>doit être utilisé</u> pour décrire les capacités du candidat et la ou les références. Ce document devra permettre de juger de la qualité des sujets traités. Il illustrera le savoir-faire du candidat ou des membres de l'équipe candidate. Le candidat fournira tous les éléments permettant de répondre aux critères de jugement des candidatures.	Non

Pour présenter leur candidature, les candidats utilisent soit :

- le document unique de marché européen (DUME) – procédure recommandée
- les formulaires DC1 – lettre de candidature et DC2 - déclaration du candidat, disponibles gratuitement sur le site www.economie.gouv.fr

Pour faciliter la présentation de la candidature sous format DUME et l'utilisation du formulaire mis en ligne sur son profil d'acheteur, AWS met à disposition des candidats un document accessible à l'adresse : [AWSolutions-Entreprises-Service-DUME.pdf](#) (marches-publics.info).

La preuve de la capacité du candidat peut être apportée par tout moyen, notamment par des certificats d'identité professionnelle ou des références attestant de la compétence de l'opérateur économique à réaliser la prestation pour laquelle il se porte candidat. Chacun des certificats précités pourra donc faire l'objet d'équivalence. Les entreprises étrangères pourront quant à elles fournir ceux délivrés par les organismes de leur Etat d'origine.

Bordeaux Métropole s'est engagée dans un processus de labellisation dans le domaine de l'égalité, de la diversité et de la lutte contre toute forme de discrimination. Cette démarche vise la mise en œuvre d'une conduite exemplaire dans son organisation interne, à travers la sensibilisation, la mobilisation de référents, la formation des agents ainsi que le respect de la réglementation et le mise en place de dispositifs incluant tous les salariés et facilitant leurs accès de manière juste et égalitaire.

A travers la commande publique Bordeaux Métropole souhaite impliquer les opérateurs économiques afin de connaître les pratiques mises en œuvre dans leurs propres structures pour la promotion de l'égalité, de la diversité et de la lutte contre les discriminations et en imposant certaines obligations, selon les contrats. En ce sens, vous trouverez un questionnaire d'enquête (temps de réponse évalué à environ 10 min), sous cet URL : <https://forms.office.com/r/FhFTaP0Wn5>, à renseigner afin de nous faire part de votre politique en la matière et des outils déployés ainsi que de leur efficacité.

Ce questionnaire d'enquête est anonyme et n'est pas un critère de jugement de votre candidature ou votre offre. Il sert à l'évaluation de la maturité du secteur économique sur cette thématique.

Le but pour nous, à travers un partenariat et un échange de pratiques, est d'élargir la mise en œuvre de dispositions socialement responsables.

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.

5.1.1 - Protection des données à caractères personnel

Les informations ici recueillies font l'objet d'un traitement informatique par Bordeaux Métropole pour les finalités suivantes : enregistrement des offres pour instruire la procédure de passation du contrat (analyse des candidatures et des offres, classement des offres, attribution et rejets des offres, notification du contrat et exécution du contrat).

Ce traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public dont Bordeaux Métropole est investie.

Le ou les destinataire(s) des données sont des personnes habilitées par Bordeaux Métropole à raison de leurs attributions ou de leur droit à connaître de ces données pour l'exercice de leurs missions. Les données collectées sont uniquement destinées à un usage interne et ne sont en aucun cas cédées ou vendues à des tiers.

Ces informations et données seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la finalité du traitement, après quoi elles seront archivées jusqu'à expiration des exigences légales, soit 5 ans pour les offres non retenues et 10 ans pour les offres retenues à compter de la date de fin d'exécution du contrat.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 dénommé « Règlement Européen sur la Protection des Données » et à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, les candidats disposent pour les traitements les concernant, de droits d'accès aux données, de rectification, d'opposition, à l'effacement ou à la limitation ; ainsi que d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, et du droit à communiquer des instructions sur le sort de ces données en cas de décès.

Les candidats peuvent exercer ces droits en contactant le Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse mail suivante : contact.cnil@bordeaux-metropole.fr ou par courrier postal : Délégué à la Protection des Données, Bordeaux Métropole, Direction des Affaires Juridiques, Esplanade Charles-de-Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex.

Pour en savoir plus, ils peuvent également consulter leurs droits sur le site de la CNIL.

6 - Conditions d'envoi ou de remise des plis

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

6.1 - Transmission électronique

La transmission des documents par voie électronique est effectuée sur le profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, à l'adresse URL suivante : <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr>.

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.

Le pli doit contenir les pièces de la candidature définies au présent règlement de la consultation.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique. A ce titre, le fuseau horaire de référence est celui de (GMT+01:00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid. Le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après la date et l'heure limites de réception des offres.

Si plusieurs plis sont transmis successivement par le même candidat, seul le dernier pli transmis dans le délai imparti est pris en compte par l'acheteur. Il doit par conséquent contenir l'ensemble des pièces exigées au titre de la présente consultation.

Le pli peut être doublé d'une copie de sauvegarde transmise dans les délais impartis, sur support physique électronique (CD-ROM, DVD-ROM, clé usb) ou sur support papier. Cette copie doit être placée dans un pli portant la mention « copie de sauvegarde », ainsi que le nom du candidat et l'identification de la procédure concernée. Elle est ouverte dans les cas suivants :

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

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

- par remise en main propre contre récépissé à l'adresse suivante :

BORDEAUX METROPOLE
Direction de l'achat et de la commande publique
Tour 2000
Rue Henri Labit
5ème étage – porte 503 (de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00)
33045 BORDEAUX CEDEX

- ou par pli recommandé avec avis de réception, à l'adresse suivante :

BORDEAUX METROPOLE
Direction de l'achat et de la commande publique
Esplanade Charles de Gaulle
33045 BORDEAUX CEDEX

La transmission de la copie de sauvegarde par voie dématérialisée n'est pas autorisée.

Les formats électroniques dans lesquels les documents peuvent être transmis devront respecter les conditions générales d'utilisation que vous retrouverez sur Conditions générales d'utilisation - AWSolutions.

L'organisation et le nommage des fichiers attendus par le pouvoir adjudicateur devra respecter les conditions générales d'utilisation que vous retrouverez sur Conditions générales d'utilisation - AWSolutions.

La signature de l'acte d'engagement au stade de la remise des offres est préconisée. Elle ne sera exigée que pour l'attributaire du marché, celle-ci pourra prendre la forme d'une signature électronique ou de la copie scannée de l'acte d'engagement signé manuellement.

Dans le cas d'une signature électronique, elle devra être individuelle et conforme au format XAdES, CAdES ou PAdES. La signature électronique du pli ne vaut pas signature des documents qu'il contient.

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

Le certificat de signature qualifié est délivré par un prestataire de service de confiance qualifié répondant aux exigences du règlement eIDAS. Une liste de prestataires est disponible sur le site de l'ANSSI

(<https://www.ssi.gouv.fr/>). Il peut aussi être délivré par une autorité de certification, française ou étrangère. Le candidat devra alors démontrer son équivalence au règlement eIDAS.

La signature électronique du contrat par l'attributaire n'est pas exigée dans le cadre de cette consultation.

Après attribution, les candidats sont informés que l'offre électronique retenue pourra être transformée en offre papier, pour donner lieu à la signature manuscrite de l'accord-cadre par les parties.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge des candidats.

Le candidat est invité à créer son "Espace entreprise" sur la plateforme AWS-Entreprise (<https://www.marches-publics.info/fournisseurs.htm>). Sur cette plateforme, le candidat pourra retrouver l'ensemble de ses retraits de dossier de consultation. L'inscription est un préalable obligatoire pour correspondre avec l'acheteur lors de chaque consultation (Questions/Réponses, Dépôt de candidatures et offres. . .). Elle permet également de bénéficier d'un service d'alertes sur les consultations (précisions, modifications, report de délais...).

Par conséquent, il est recommandé d'indiquer une adresse mail durable pendant toute la durée de la procédure, en priorité l'adresse de l'interlocuteur principal du candidat, ainsi que la ou les adresses de remplacement en cas d'absence de ce dernier. Le candidat ne pourra porter aucune réclamation s'il ne bénéficie pas de toutes les informations complémentaires diffusées par la plateforme lors du déroulement de la consultation, en raison d'une erreur qu'il aurait faite dans la saisie de son adresse, ou en cas de suppression de ladite adresse.

Un service de dépôt "Attestation" permet au candidat de déposer en ligne son RIB, son KBIS, ses attestations d'assurance, sa liste nominative des travailleurs étrangers, son attestation de régularité fiscale et son attestation semestrielle sociale dans un coffre-fort sécurisé. L'ensemble des acheteurs utilisateurs de la plateforme auront accès à ces informations.

L'ensemble de ces services est fourni gratuitement au candidat.

Attention, la date et l'heure limites de dépôt s'entendent de manière stricte.



Pensez à anticiper votre dépôt 48 heures avant l'heure limite

6.2 - Transmission sous support papier

La transmission des plis par voie électronique est imposée pour cette consultation. Par conséquent, la transmission par voie papier n'est pas autorisée.

7 - Examen des candidatures

7.1 - Sélection des candidatures

Avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai maximum de 10 jours.

Les candidatures conformes et recevables seront examinées, à partir des seuls renseignements et documents exigés dans le cadre de cette consultation, pour évaluer leur situation juridique ainsi que leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

Conformément à l'article R. 2142-17 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur limite à **trois** le nombre de candidats qui seront admis à présenter une offre, sous réserve d'un nombre suffisant de candidatures.

Si le nombre de candidatures satisfaisant aux critères annoncés n'atteint pas ce nombre, le pouvoir adjudicateur peut poursuivre la procédure avec les candidats ayant les capacités requises conformément à l'article R. 2142-18 du Code de la commande publique.

Les critères retenus pour la sélection des candidatures sont pondérés de la manière suivante :

Critères	Points
1- Moyens humains et techniques dont dispose le candidat ou le groupement	40 points
<i>Sous-critère 1 : Moyens humains globaux, les profils métiers (exemple : développeurs, ingénieurs techniques, experts métiers, chefferie de projets, ...) et les compétences des personnes en adéquation avec le domaine concerné</i>	20 points
<i>Sous-critère 2 : Moyens techniques en adéquation avec le domaine technique concerné (solution, technologies des solutions, interconnexion des solutions avec des applications tierces)</i>	20 points
2- Qualité des références sur des systèmes informatiques de gestion des déchets : relation usagers, facturation, dispositifs de pré-collectes : projets présentés pour des opérations de complexité et d'importance similaires sur le domaine concerné décrit à l'article « objet de la consultation ». Le candidat choisira de fournir de minimum 1 référence à maximum 3 références pour être jugées. Le jugement se fera exclusivement sur ces références. Sera jugée non pas la quantité mais la qualité de(s) référence(s) fournie(s).	60 points

Pour rappel, les candidats doivent utiliser le modèle de fiche de renseignements (fichier Excel joint à l'appel à la candidature - 2 onglets) pour décrire leurs capacités et la ou les références.

L'attention des candidats est portée sur l'importance de cadrer leurs réponses en regard de l'objet, périmètre, objectifs (généraux et particuliers) et spécificités du projet décrits dans le présent document à l'article « objet de la consultation ».

Cela est particulièrement important pour l'appréciation de ou des références sélectionnées par le candidat.

Notation :

Chaque candidat se verra attribuer une note globale sur 100.

Les critères ou sous-critères sont notés sur 10.

Fourchette de notation :

La méthode utilisée pour la notation des candidatures est établie de la manière suivante :

- Très satisfaisante => 9 / 9,5 / 10
- Satisfaisant => 7 / 7,5 / 8 / 8,5
- Moyennement satisfaisant => 5 / 5,5 / 6 / 6,5
- Peu satisfaisant => 3 / 3,5 / 4 / 4,5
- Insatisfaisant => 1 / 1,5 / 2 / 2,5

Si la proposition ne satisfait pas aux exigences et/ou conditions de participation du marché, elle est déclarée Irrégulière ou inacceptable ou inappropriée.

Notation du critère n°1 :

Cas de notation du (des) sous-critère (s) La notation de chaque sous-critère s'effectue sur 10 points selon la méthode de notation (cf. ci-dessus).

- La note pondérée de chaque sous-critère correspond à la note obtenue sur 10 points multipliée par son coefficient de pondération.

Exemple : sous-critère A de 20 points : note pondérée = note sur 10 x 2
sous-critère B de 15 points : note pondérée = note sur 10 x 1,5

- Dans ce cas, la notation du critère sera égale à la somme des notes pondérées de chaque sous critères.

Notation du critère n°2 :

La notation du critère s'effectue sur 10 points selon la méthode de notation (cf. ci-dessus).

- La note pondérée du critère correspond à la note obtenue sur 10 points multipliée par son coefficient de pondération.

Exemple : critère de 60 points : note pondérée = note sur 10 x 6

7.2 - Suite à donner à la consultation en phase candidature

A l'issue de l'examen des candidatures, seuls les candidats admis à soumissionner sont invités à participer à la suite de la consultation et à remettre une offre. Les autres candidats sont informés du rejet de leur candidature.

En application de l'article R. 2144-5 du Code de la commande publique, les candidats sélectionnés doivent remettre, avant l'envoi de l'invitation à soumissionner, les documents justificatifs et autres moyens de preuve mentionnés aux articles R. 2143-6 à R. 2143-12 du Code de la commande publique. Les éléments et documents rédigés dans une langue étrangère sont accompagnés d'une traduction en français.

Pour ce faire, l'acheteur adresse un courrier à chaque candidat sélectionné afin qu'il fournisse ces documents dans le délai imparti, qui ne peut être supérieur à 5 jours.

Dans le cas où le candidat a présenté des sous-traitants, il remet les mêmes documents pour chacun de ses sous-traitants. En cas de groupement, le mandataire remet également les mêmes documents pour chaque membre du groupement, et leurs éventuels sous-traitants.

Si un candidat sélectionné ne fournit pas les documents demandés dans le délai imparti, ne satisfait pas aux conditions de participation fixées par l'acheteur, ou produit, à l'appui de sa candidature, de faux renseignements ou documents, sa candidature est déclarée irrecevable et il est éliminé. Dans ce cas, le candidat dont la candidature a été classée immédiatement après la sienne est sollicité pour produire les documents précités.

NOTA : Les candidats peuvent, s'ils le souhaitent, remettre les documents justificatifs et autres moyens de preuve dès la phase de candidature. Dans ce cas, ils ne seront pas demandés une seconde fois au candidat sélectionné.

Le règlement de la consultation relatif à la phase d'offre précisera les conditions de présentation des offres, les informations et documents à produire, ainsi que les modalités d'examen des offres.

7.3 - Attribution de l'accord-cadre

Le jugement des offres sera effectué dans les conditions prévues aux articles L.2152-1 à L.2152-4, R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique et donnera lieu à un classement des offres.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière ou inacceptable pourra être régularisée pendant la négociation. En revanche, toute offre inappropriée sera éliminée.

Après négociation, toute offre demeurant irrégulière pourra être régularisée dans un délai approprié.

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

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

Critères	Points
1-Valeur technique et fonctionnelle	50
2-Prix des prestations	40
3- Performances en matière de numérique responsable.	10

7.4 - Suite à donner à la consultation en phase offre

Après analyse des offres initiales, un courrier sera envoyé aux candidats retenus à participer aux négociations.

Les négociations s'effectueront soit par un ou des échange(s) de courrier(s) soit par une ou plusieurs réunion(s) de négociation en individuelle (sur site, par téléphone ou par visio etc). Elles pourront porter sur tous les éléments de l'offre ou sur certains éléments (prix, délais, qualité, quantité, garanties...).

Le Pouvoir Adjudicateur peut toutefois attribuer le marché public sur la base des offres initiales sans négociation conformément à l'article R2161-17 du Code de la Commande Publique

Durant la phase de négociation, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'adapter les pièces du marché s'il le jugeait nécessaire.

Une démonstration pourra être demandée aux candidats admis en phase de négociation.

Conformément aux dispositions de l'article R2161-20 du code de la commande publique relatif aux marchés publics, lorsque le pouvoir adjudicateur entendra clore les négociations, il en informera les candidats fixera une date limite commune pour la remise d'une offre finale.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que toute offre irrégulière ou inacceptable pourra être régularisée à l'issue de la négociation, à condition qu'elle ne soit pas anormalement basse. En revanche, toute offre inappropriée sera éliminée.

L'offre la mieux classée sera donc retenue à titre provisoire en attendant que le ou les candidats produisent les documents listés ci-dessous :

- La délégation de pouvoir de la personne habilitée à engager la société.
- En cas de groupement, le mandataire devra fournir un document d'habilitation par les autres membres en précisant les conditions de cette habilitation.
- les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique

Le délai imparti par le pouvoir adjudicateur pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 5 jours.

8 - Renseignements complémentaires

8.1 - Adresses supplémentaires et points de contact

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil d'acheteur du pouvoir adjudicateur, dont l'adresse URL est la suivante : <https://marchespublics.bordeaux-metropole.fr>

Aucune question posée via un autre support ne sera prise en compte par l'acheteur.

Un seul envoi regroupant l'ensemble des questions est à privilégier.

Cette demande doit intervenir au plus tard 8 jours avant la date limite de remise des plis.

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 remise des plis.

8.2 - Procédures de recours

Le tribunal territorialement compétent est :

Tribunal administratif de Bordeaux

9 Rue Tastet

CS 21490

33063 BORDEAUX

Tél : +33 556993800

Télécopie : +33 556243903

Courriel : greffe.ta-bordeaux@juradm.fr

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

Pour obtenir des renseignements relatifs à l'introduction des recours, les candidats devront s'adresser à :
Tribunal administratif de Bordeaux
9 Rue Tastet
CS 21490
33063 BORDEAUX

En cas de difficultés survenant lors de la procédure de passation, l'organe chargé de jouer le rôle de médiateur est :

CCIRA de Bordeaux
Cité Administrative
2 rue Jules Ferry
33090 BORDEAUX

Tél : 0555122047

Courriel : dreets-na.polec@dreets.gouv.fr

9 - Clauses complémentaires

L'attention des candidats est attirée sur le fait que l'exécution du marché mettra en œuvre un traitement de données personnelles dont le régime sera fixé par l'annexe RGPD/SSI et le cadre de réponse RGPD/SSI (cadre à compléter pour l'offre) donnée dans le dossier de consultation de la phase offre.

Pour information, lors de la phase offre :

Obligation de déclaration et de documentation sur les systèmes et fonctionnalités d'intelligence artificielle

Dans l'hypothèse où la solution proposée intègre ou rend disponible, y compris de manière optionnelle ou désactivée par défaut, des fonctionnalités d'intelligence artificielle (IA), le candidat fournira, dans une note relative à l'intelligence artificielle la description générale de ces fonctionnalités, lors de la phase « offre ».

Lorsque la solution proposée ne comporte aucune fonctionnalité d'intelligence artificielle, le candidat l'indique expressément dans la note relative à l'Intelligence artificielle à remettre dans son offre et confirme l'absence de recours à de tels systèmes.

Le candidat précise également, le cas échéant, si ces fonctionnalités reposent sur des systèmes d'intelligence artificielle générative ou des systèmes d'intelligence artificielle à usage général, ainsi que leur niveau de maturité et leurs conditions d'utilisation.

Le candidat décrit également, dans la note relative à l'intelligence artificielle, les modalités d'activation ou de désactivation indépendante de chaque fonctionnalité d'intelligence artificielle. Il précise les modalités générales de traçabilité et les paramétrages associés, ainsi que, le cas échéant, les impacts d'une désactivation (dégradations de service, limitations fonctionnelles, incidences sur les performances), les dépendances techniques éventuelles (composants, services tiers, API, etc.) et les fonctionnalités qui ne pourraient être désactivées qu'en tout ou partie.