

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Dossier n°26451

Le présent RPC ne concerne que la relance du lot n°2

POUVOIR ADJUDICATEUR

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU NORD
828 Rue de Cambrai - B.P. n° 309 - 59020 LILLE Cedex

OBJET DE LA CONSULTATION

Accords-cadres à bons de commande de prestations de services relatifs à la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service et la réalisation d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO
Relance du lot n°2 suite à déclaration sans suite (n°26190)

DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Le Lundi 16 Novembre 2026 à 16 Heures 00

Conformément à l'article R.2132-7 du Code de la Commande Publique du 1^{er} Avril 2019, les communications et échanges d'informations, lors de la passation du marché, ont lieu par voie électronique.

SOMMAIRE

NOTE PRELIMINAIRE :	3
1. POUVOIR ADJUDICATEUR	3
2. CONDITIONS DE LA CONSULTATION	3
3. OBJET DU MARCHE	3
4. CONDITIONS RELATIVES AU MARCHE	3
4.1. Forme du Marché	3
4.2. Division en Tranches	3
4.3. Division en lots	3
4.4. Durée du marché	4
4.5 Montant de l'Accord-Cadre	4
4.6. Sous-traitance	4
4.7. Variantes	5
4.8. Quantités a titre indicatif (non contractuel)	Erreur ! Signet non défini.
4.9. Dispositions relatives à l'action d'insertion économique	5
4.10. Modalités de variation des prix	5
4.11. Cautions et garanties exigées	5
4.12. Modalités de financement et de paiement	5
4.13. Forme juridique de l'éventuel groupement d'entreprises	5
5. CRITERES D'EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES	6
5.1. Examen des candidatures	6
5.2. Critères de jugement des offres	6
6. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION	8
6.1. Contenu du Dossier de Consultation	8
6.2. Téléchargement du dossier de consultation par voie électronique	9
7. MODALITES DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES	10
7.1. Transmission des plis	10
7.2. Contenu des plis	12
7.3. Vérification des conditions de participation liées à l'interdiction de soumissionner	15
8. AUTRES RENSEIGNEMENTS	15
8.1. Primes	15
8.2. Dispositions diverses	16
8.3. Renseignements complémentaires	16
8.4 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)	16

NOTE PRELIMINAIRE :

Les mentions figurant dans le présent Règlement de la Consultation complètent celles indiquées dans l'Avis d'Appel Public à la Concurrence.

1. POUVOIR ADJUDICATEUR

Le Pouvoir Adjudicateur est :

L'Office Public de l'Habitat du Nord
828 Rue de Cambrai - B.P. n° 309 - 59020 LILLE

Le Pouvoir Adjudicateur est un Office Public de l'Habitat, établissement public à caractère industriel et commercial avec une comptabilité commerciale.

Les présents accords-cadres s'adressent aux clients de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO. Pour les nommer, il sera mentionné indistinctement « PARTENORD HABITAT ».

2. CONDITIONS DE LA CONSULTATION

La présente consultation est lancée suivant les dispositions des articles R.2124-2, R.2161-2 à R.2161-5 du Code de la Commande Publique du 1^{er} Avril 2019.

3. OBJET DU MARCHE

La présente consultation concerne la mise en place d'Accords-cadres à Bons Commande de prestations de services portant sur la réalisation de l'enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service ainsi que sur la réalisation d'appels de courtoisie auprès des locataires nouvellement entrés dans leurs logements pour les clients de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO et plus précisément la relance du lot n°2 relatif à la réalisation d'appels de courtoisies auprès des locataires nouvellement entrés.

4. CONDITIONS RELATIVES AU MARCHE

4.1. Forme du Marché

Accords-Cadres à Bons de Commande, conclus conformément aux dispositions des articles R.2162-1 à R.2162-6, R.2162-13 à R.2162-14 du Code de la Commande Publique du 1^{er} Avril 2019, passé sur Bordereau de Prix Unitaires (BPU), sans montant minimum et avec un montant maximum par périodes.

4.2. Division en Tranches

Sans Objet.

4.3. Division en lots

Les prestations font l'objet de deux lots faisant chacun l'objet d'un accord-cadre à bon de commande mono-attributaire.

Les prestations rattachées à chacun des lots sont définies par les C.C.T.P.

- Lot 1 : Enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service auprès des clients de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO
- **Lot 2 : Réalisations d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO**

4.4. Durée du marché

Les accords-Cadres à Bons de Commande sont conclus pour les périodes initiales (P1) mentionnées dans le tableau ci-dessous, puis sont tacitement reconductibles 3 (trois) fois 12 (douze) mois, pour une durée totale qui ne saurait excéder 48 mois.

Lot 1	Durée
Période 1 (P1)	Du 17/01/2027 au 31/12/2027
Période 2 (P2)	Du 01/01/2028 au 31/12/2028
Période 3 (P3)	Du 01/01/2029 au 31/12/2029
Période 4 (P4)	Du 01/01/2030 au 31/12/2030

Lot 2	Durée
Période 1 (P1)	Du 16/04/2027 au 31/12/2027
Période 2 (P2)	Du 01/01/2028 au 31/12/2028
Période 3 (P3)	Du 01/01/2029 au 31/12/2029
Période 4 (P4)	Du 01/01/2030 au 31/12/2030

4.5 Montant des accords-cadres

Les accords-cadres sont conclus à PRIX UNITAIRES.

Les accords-cadres sont conclus sans minimum et avec un maximum par période et par lot, soit pour le lot 1, 168 000 € H.T. pour la durée de l'accord-cadre et pour le **lot 2, 120 000 € H.T. pour la durée totale de l'accord-cadre** :

Lot 1	Montant maximum par période en € H.T.
Période 1 (P1)	42 000 € H.T.
Période 2 (P2)	42 000 € H.T.
Période 3 (P3)	42 000 € H.T.
Période 4 (P4)	42 000 € H.T.

Lot 2	Montant maximum par période en € H.T.
Période 1 (P1)	30 000 € H.T.
Période 2 (P2)	30 000 € H.T.
Période 3 (P3)	30 000 € H.T.
Période 4 (P4)	30 000 € H.T.

4.6. Sous-traitance

Le titulaire pourra sous-traiter l'exécution d'une partie des prestations.

4.7. Variantes

4.7.1 Cas des variantes à l'initiative du candidat

Les variantes ne sont pas autorisées.

Les candidats ne sont pas autorisés à proposer des prestations supplémentaires au dossier de consultation de leur propre initiative.

4.7.2 Cas des variantes exigées par PARTENORD HABITAT

4.7.2.1 Variantes correspondant à une alternative technique

Sans objet.

4.9. Dispositions relatives à l'action d'insertion économique

Sans Objet.

4.10. Modalités de variation des prix

Les modalités de variation des prix sont indiquées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) figurant dans le Dossier de Consultation.

4.11. Cautions et garanties exigées

Les conditions relatives aux cautions et garanties sont indiquées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) figurant dans le Dossier de Consultation.

4.12. Modalités de financement et de paiement

Les conditions relatives aux modalités de financement et de paiement sont indiquées dans le Cahier des Clauses Administratives Particulières (C.C.A.P.) figurant dans le Dossier de Consultation.

4.13. Forme juridique de l'éventuel groupement d'entreprises

Les candidats sont autorisés à se présenter sous la forme d'un groupement d'opérateurs économiques.

Ils indiqueront la forme juridique du groupement, ainsi que le mandataire désigné par l'équipe, dans la lettre de candidature et dans l'acte d'engagement du marché.

La forme juridique qu'il devra revêtir, en cas d'attribution du marché, pourra être celle du groupement conjoint, si les membres du groupement identifient précisément dans l'offre les prestations que chacun des membres s'engage à exécuter. Dans ce cas, le candidat devra produire, au plus tard avant l'attribution du marché, une note indiquant la répartition détaillée des prestations entre les cotraitants. A défaut, la forme juridique que devra revêtir le groupement sera le groupement solidaire, au motif que les prestations ne sont pas individualisées. En cas de refus d'adopter cette forme juridique du groupement, l'offre du candidat sera déclarée irrégulière, au sens de l'article L.2152-2 du Code de la Commande Publique du 1^{er} Avril 2019.

En cas de groupement conjoint, le mandataire du groupement sera solidaire, pour l'exécution du marché, de chacun des membres du groupement pour ses obligations contractuelles à l'égard de PARTENORD HABITAT.

5. CRITERES D'EXAMEN DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

5.1. Examen des candidatures

Seront éliminées les candidatures :

- Ne comportant pas l'ensemble des pièces mentionnées à l'article 7.2. ci-après,
- Qui ne peuvent pas avoir accès à la commande publique, au motif que les candidats sont interdits de soumissionner par application des articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-10 du Code de la Commande Publique du 1^{er} Avril 2019,
- Qui ne satisfont pas aux conditions de participation fixées par PARTENORD HABITAT, dans le cadre de la présente consultation,
- Qui ne peuvent produire, dans les délais impartis, les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par PARTENORD HABITAT,
- Dont les capacités professionnelles, techniques et financières sont jugées insuffisantes.

5.2. Critères de jugement de offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera appréciée en fonction des critères de choix pondérés, énoncés ci-dessous :

1) Prix des prestations – 50 Points

Ce critère sera apprécié sur la base du montant total H.T. résultant du Détail Quantitatif Estimatif (D.Q.E).

Le DQE n'est pas contractuel et sert uniquement à la notation des offres des candidats pour le critère prix.

- L'offre conforme la moins chère reçoit le maximum de points,
- Les autres offres conformes reçoivent un nombre de points par application de la formule suivante :

$$\frac{\text{Offre la moins chère}}{\text{Offre du candidat évalué}} \times 50 \text{ points}$$

2) Valeur Technique et Environnementale – 50 Points

Concernant le lot n°1

Le mémoire technique du candidat reprendra les éléments mentionnés ci-dessous (selon cadre de mémoire technique joint au DCE) :

- **Thème n°1 : Organisation et contrôle du terrain – 17 points**

- Organisation proposée pour la réalisation des appels (plages horaires, numéro d'appel, prise de rendez-vous, etc...) – *4 points*
 - Outils et procédures proposées pour le lancement, le suivi et le contrôle des appels téléphoniques – *7 points*
 - Moyens déployés pour les remontés spécifiques – *2 points*
 - Moyens mis en œuvre pour le respect de l'échéancier fixé – *4 points*
- **Thème n°2 : Moyens humains – 11 points**
- Composition de l'équipe en charge du projet – *6 points*
 - Expérience des enquêteurs dans le secteur du logement social – *5 points*
- **Thème n° 3 : Exploitation des données et restitution des résultats – 22 points**
- Méthode utilisée pour garantir l'analyse des résultats aux niveaux de traitement et de restitution souhaités – *8 points*
 - Proposition pour la présentation, l'appréhension et l'exploitation des résultats (éléments visuels, codes couleurs, indicateurs, graphismes, documents de communication, etc...) – *7 points*
 - Modèle de webreporting – *2 points*
 - Modèle de rapport – *2 points*
 - Analyse par rapport aux pratiques des autres acteurs du secteur d'activité (benchmark) – *3 points*

Concernant le lot n°2

Le mémoire technique du candidat reprendra les éléments mentionnés ci-dessous (selon cadre de mémoire technique joint au DCE) :

- **Thème n°1 : Résultats et exploitation – 21 points**
- Proposition pour la présentation, l'appréhension et l'exploitation des résultats (indicateurs de performance sur la réalisation de la mission, exploitation des données d'enquêtes, etc...) – *5 points*
 - Modalités et méthodologie de mise en œuvre du contrôle qualité mensuel – *6 points*
 - Modalités de détection et méthodologie de mise en œuvre des actions correctives – *6 points*
 - Méthodologie d'amélioration continue – *4 points*
- **Thème n°2 : Moyens humains – 8 points**
- Composition de l'équipe en charge du projet – *3 points*
 - Expérience des enquêteurs dans le secteur du logement social – *2 points*
 - Méthodologie en cas d'absence, remplacement pour garantir la continuité du service – *3 points*
- **Thème n°3 : Organisation – 11 points**
- Organisation proposée pour la réalisation des appels (plages horaires, numéro d'appel, prise de rendez-vous, etc...) – *4 points*

- Outils et procédures proposées pour le lancement, le suivi et le contrôle des appels téléphoniques – 4 points
- Moyens mis en œuvre pour le respect des délais fiés – 3 points
- **Thème n°4 : Rendus – 5 points**
 - Qualité des rendus et analyse par rapport aux pratiques des autres acteurs du secteur d'activité – 5 points

○ **Thème n°5 – Performance environnementale : 5 points**

Le candidat produira une note méthodologique présentant les mesures environnementales qu'il s'engage à mettre en œuvre pendant toute la durée du marché. Les engagements devront être précis, adaptés à la prestations et accompagnés, le cas échéant, de justificatifs et d'indicateurs de suivi.

La note méthodologique abordera notamment les éléments suivants :

- Sobriété numérique mise en œuvre pour l'exécution de la prestation (mesures destinées à réduire la consommation énergétique des équipements utilisés, politique de renouvellement ou de reconditionnement du matériel informatique, actions de limitation du stockage et des échanges de données, etc...).
- Organisation de la prestation favorisant la réduction des émissions de gaz à effet de serre (part des téléconseillers bénéficiant du télétravail, mesures limitant les déplacements professionnels, actions de sensibilisation des équipes aux écogestes, etc...).

Une note technique inférieure à 10 sur 50 points (=note maxi) est éliminatoire.

Lors de l'examen des offres, il pourra être demandé des précisions au candidat, soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée, soit lorsque l'offre paraît anormalement basse (et/ou du montant sous-traité).

En cas de refus du candidat de communiquer les éléments demandés lors de l'examen de son offre, cette dernière ne sera pas retenue.

5.3. Candidatures pour plusieurs lots

Sans Objet.

5.4. Régularisation des offres

Les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables sont éliminées. Toutefois, Partenord Habitat pourra inviter tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai fixé, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses.

6. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

6.1. Contenu du Dossier de Consultation

Le dossier de consultation remis aux candidats est composé des pièces suivantes :

1. Le présent Règlement de la Consultation et son annexe,
2. La lettre de candidature, sur la base du formulaire DC1, avec sa notice explicative,

3. La déclaration du candidat, sur la base du formulaire DC2, avec sa notice explicative,
4. Le DUME (Document Unique de Marché Européen),
5. Le modèle de demande d'acceptation et d'agrément des conditions de paiement d'un sous-traitant,
6. Le cadre de l'Acte d'Engagement (modèles pour un candidat unique et pour un groupement d'entreprises) et ses annexes :
 - Annexe 1 : cadre du mémoire
 - Annexe 2 : Bordereau des Prix Unitaires
 - Annexe 3 : Fiche de référencement partenaire
 - Annexe 5 : document d'habilitation des co-traitants au profit du mandataire
7. Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) référencé 26451-CCAP en date du 16/10/2026 et son annexe :
 - Annexe 1 : Conditions contractuelles et ses annexes 1 et 2 relatives à la procédure de gestion des sous-traitants (RGPD)
8. Les Cahiers des Clauses Techniques Particulières propres à chacun des lots référencé n°26451-CCTP Lot 2 en date du 16/10/2026 et ses annexes :
 - Annexe 1 au lot 2 : Questionnaire entretien courtoisie
 - Annexe 2 au lot 2 : Grille écoute entretien courtoisie
9. Le code de conduite de PARTENORD HABITAT
10. Le questionnaire Loi SAPIN II

Le Pouvoir Adjudicateur se réserve le droit d'apporter, au plus tard 8 (HUIT) jours calendaires avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications de détail au Dossier de Consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

6.2. Téléchargement du dossier de consultation par voie électronique

La présente consultation fait l'objet d'une procédure dématérialisée. Cette procédure permet aux candidats, qui le souhaitent, de télécharger les documents du Dossier de Consultation sur un réseau électronique, via le site internet accessible à l'adresse :

<https://www.marches-publics.info/>

Le candidat doit vérifier que l'intégralité des pièces mentionnées dans le présent Règlement de la Consultation sont intégrées dans le Dossier de Consultation.

L'ensemble des échanges relatifs au DCE sera effectué électroniquement pour les entreprises ayant téléchargé le DCE.

Les renseignements complémentaires ainsi que les modifications apportées aux documents du dossier de consultation seront mis à disposition par voie électronique uniquement aux candidats ayant téléchargés les documents du dossier de consultation depuis le site <https://www.marches-publics.info/> à la condition qu'ils se soient identifiés préalablement au téléchargement. **L'adresse destinataire des alertes sera celle renseignée lors de l'inscription à AWS.** Eventuellement le candidat pourra mentionner le nom d'une autre personne chargée de recevoir les éventuelles alertes de modification du dossier de consultation aux entreprises et une adresse électronique valide pendant toute la durée de la consultation, pour prise en compte cette demande devra faire l'objet d'une correspondance avec l'acheteur via le site.

L'opérateur économique doit également s'assurer que les courriels AWS, provenant de « courrier@aws-france.com », ne soient bloqués au titre de l'antispam. Partenord Habitat décline toute responsabilité si le candidat a communiqué une adresse électronique erronée, s'il n'a pas souhaité s'identifier ou s'il n'a pas consulté ses messages en temps et en heure.

7. MODALITES DE REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

7.1. Transmission des plis

Il est attendu une réponse des candidats par la voie électronique. Les envois sont acheminés sous la seule responsabilité des candidats. Le Pouvoir Adjudicateur ne peut être tenu pour responsable du dépassement de délai de remise des offres.

Sans préjudice des dispositions prévues au présent articles et relatives à la copie de sauvegarde, les offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises par un même candidat, la dernière transmise annule et remplace l'offre précédente, si celle-ci est parvenue dans le délai fixé pour la remise des offres.

Le dépôt des candidatures et offres est possible suivant les modalités suivantes :

7.1.1. Candidatures et offres sous la forme papier

La remise des plis sous la forme papier ou d'un support physique électronique n'est pas autorisée. Toutefois, PARTENORD HABITAT se réserve la possibilité de régulariser une offre papier ou parvenue sur support physique électronique.

7.1.2. Candidatures et offres sous la forme dématérialisée

La transmission des candidatures et des offres fait obligatoirement l'objet d'une procédure dématérialisée. Les candidats déposeront leur pli par voie électronique, via le site Internet accessible à l'adresse :

<https://www.marches-publics.info/>

Les candidats ne supportent aucun autre frais que ceux liés à l'accès au réseau. Ils doivent cependant satisfaire aux pré-requis techniques décrits sur la plate-forme. A titre de prérequis, les candidats doivent avoir un navigateur internet fonctionnel et JAVA, version 1.7 ou version 1.8 disponibles pour tout système d'exploitation. Ils doivent notamment disposer d'un antivirus à jour qui leur permettra de vérifier que leurs envois ne sont pas contaminés (ce qui entraînerait le rejet du pli, sauf si copie de sauvegarde reçue dans le délai limite de réception des offres).

Les échanges d'information sont sécurisés grâce à l'utilisation du protocole https. Les candidats transmettront leurs offres impérativement, avant les date et heure limite de remise des offres indiquée en page de garde du présent Règlement de la Consultation.

L'heure mentionnée est celle de Lille.

L'attention des candidats est attirée sur le fait que le pli sera considéré « hors délai » si le téléchargement se termine après les date et heure limites de réception des offres.

Il est rappelé que la durée du téléchargement est fonction du débit de l'accès à Internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre.

Les réponses électroniques arrivées hors délai ou non adressées dans les formes prescrites ne seront pas ouvertes, donc pas examinées. Toutefois PARTENORD HABITAT procédera à l'ouverture de la copie de sauvegarde parvenue dans le délai, s'il dispose d'éléments tangibles montrant que le pli a commencé à être transmis avant l'échéance de fermeture de la remise des plis.

Pour répondre à la consultation sous forme dématérialisée via la plate-forme, la personne habilitée à engager le soumissionnaire doit être inscrite sur la plate-forme de gestion des marchés publics de PARTENORD HABITAT accessible à l'adresse :

<https://www.marches-publics.info/>

Les offres seront envoyées sous la forme d'un ou plusieurs fichiers distincts représentant l'(es) enveloppe(s) et constitué(s) sur la plate-forme de gestion des marchés publics de PARTENORD HABITAT.

Les candidats doivent insérer, dans l'(es) enveloppe(s) électronique(s), l'ensemble des documents requis précisés à l'article 6.2. ci-après du présent Règlement de la Consultation.

A l'intérieur de(s) l'enveloppe(s), les documents demandés sont transmis sous la forme de fichiers dans l'un des formats suivants :

- Format Word (".docx") (version Word 2016 et antérieures),
- Format Acrobat (".pdf") (version Acrobat 8 et antérieures),
- Format Excel (".xlsx") (version Excel 2016 et antérieures),
- Format RTF (".rtf").

Ces fichiers seront nommés "societe_nom_fichier.ext" où :

"société" correspond au nom de la société soumissionnaire (ou du mandataire du groupement), "nom_fichier" correspond au nom du document (ex. : "DC1", "Memoire_technique", etc.), ".ext" correspond à l'une des extensions des formats ci-dessus acceptés par la plate-forme.

Après préparation des fichiers, les candidats se connectent sur la plate-forme et doivent les déposer dans les espaces qui leur sont réservés sur la page de réponse à cette consultation, de la plate-forme, chaque consultation ayant une page spécifique de réponse.

➤ VIRUS

Dans le cas où les fichiers du soumissionnaire contiendraient un virus, ceux-ci seraient réputés n'avoir jamais été reçus. PARTENORD HABITAT ne procédera à aucune réparation. Toutefois, PARTENORD HABITAT ouvrira la copie de sauvegarde parvenue dans le délai, si elle n'est pas affectée par un virus.

➤ SIGNATURE ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

La signature électronique des documents n'est pas requise dans le cadre de la présente consultation.

➤ COPIE DE SAUVEGARDE

Le candidat peut transmettre, à titre de copie de sauvegarde, ses candidatures et offre sur un support papier ou sur support physique électronique, et ce, dans le délai imparti pour la remise des candidatures et des offres fixé au présent règlement.

Cette copie de sauvegarde devra être placée dans un pli scellé et transmise à PARTENORD HABITAT :

Par un dépôt à l'accueil de **PARTENORD Le Groupe, 828 rue de Cambrai à Lille (heures d'ouverture : 9h-12h30, 13h- 30-17h00)**, contre récépissé, **avant la date et l'heure limites de remise des offres** indiquée en page de garde du présent Règlement Particulier de la consultation.

Par un envoi courrier sous pli recommandé avec demande d'avis de réception postal de manière à parvenir à destination **avant la date et l'heure limites de remise des offres** indiquée en page de garde du présent Règlement Particulier de la consultation. Les frais d'envoi en Lettre Recommandée + Accusé de Réception sont à la charge des candidats.

Dans les 2 cas, l'enveloppe sera adressée à :

Monsieur le Directeur Général de PARTENORD Le Groupe
828 Rue de Cambrai – BPN°308 – 59020 LILLE Cedex
A l'attention du Service Marchés

« COPIE DE SAUVEGARDE »

Procédure Formalisée n°26451

« Offre relative aux Accords-cadres à bons de commande de prestations de services relatifs à la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle sur la qualité de service et la réalisation d'appels de courtoisie auprès des nouveaux clients

locataires de PARTENORD HABITAT et PARTIMMO

Relance du lot n°2 suite à déclaration sans suite (n°26190) »

« NE PAS OUVRIR AVANT LA SEANCE D'OUVERTURE DES PLIS »

L'enveloppe contiendra les pièces énumérées à l'article 7.2. ci-après.

Les offres sont transmises en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises, seule est ouverte la dernière offre reçue par le pouvoir adjudicateur dans le délai fixé pour la remise des offres.

7.2. Contenu des plis

Le dossier à remettre par les candidats comprendra les pièces suivantes.

L'ensemble des documents fournis par les candidats (candidature et offre) devront être rédigés en langue française. A défaut, ces documents devront être accompagnés d'une traduction en français.

La signature des documents n'est pas requise dans le cadre de la présente consultation.

Il convient de noter que l'attribution du marché sur la base d'une offre électronique entraîne obligatoirement pour le candidat la matérialisation de l'ensemble des pièces du marché et leur signature manuscrite.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché sera invité à signer les pièces relatives à l'offre lors de la vérification des conditions de participation visées à l'article 55 du décret n°2016-360 du 25 mars 2016.

7.2.1. Pièces relatives à la Candidature

Les documents seront fournis en 1 seul exemplaire.

- a) La lettre de candidature sur la base du formulaire DC1 disponible à l'adresse :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

IMPORTANT : En cas de candidature groupée, il est recommandé de renseigner un seul formulaire DC1. Chaque membre du groupement peut, toutefois, remplir un formulaire DC1 : le dossier de candidature sera alors constitué d'autant de formulaires DC1 que de membres du groupement. Dans ce cas, il appartient à chacun des membres de renseigner, de manière identique, les rubriques qui concernent le groupement dans son ensemble, notamment celle relative à la désignation du mandataire (rubrique G)..

- b) La déclaration du candidat, sur la base du formulaire DC2 disponible à l'adresse suivante :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

- c) Une déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat portant sur les trois derniers exercices disponibles.
- d) Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années.
- e) Une liste des principaux services (d'un type similaire à l'objet de la présente consultation) fournis au cours des trois dernières années et précisant la date, le montant et le destinataire (public ou privé).

Dans le cas d'un groupement d'entreprises, les pièces mentionnées ci-avant seront fournies pour chaque entreprise.

Les entreprises nouvellement créées, qui ne peuvent justifier du chiffre d'affaires des trois dernières années, pourront apporter la preuve de leurs capacités financières par tout autre document équivalent, laissé à la seule appréciation du Pouvoir Adjudicateur.

En application des articles R.2143-11, R.2143-12 et R.2143-16 du Code de la Commande Publique du 1er Avril 2019, pour justifier de leurs capacités, les candidats peuvent demander que soient également prises en compte les capacités

d'un ou plusieurs sous-traitant(s). Dans ce cas, ils devront justifier des capacités de ce(s) sous-traitant(s), en fournissant, pour chacun d'entre eux, les renseignements prévus de c) à e), de façon à pouvoir évaluer les capacités du candidat. Les candidats devront également fournir un engagement écrit du sous-traitant apportant la preuve qu'ils disposeront effectivement de ses capacités pour l'exécution du marché, ainsi qu'une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics, selon les dispositions des articles L.2141-1 à L.2141-5 du Code de la Commande Publique du 1er Avril 2019.

CAS PARTICULIER DU DUME :

Les candidats qui le souhaitent peuvent présenter leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME) à condition qu'il ne constitue pas un échange de données structurées. Le DUME sera rédigé en Français et sera établi conformément au modèle fixé par le règlement de la Commission européenne 2016/7 du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen.

Le DUME sera produit en lieu et place des documents visés aux points a) et b) mentionnés ci-avant ; Les preuves de capacité visées aux points c) à f) seront obligatoirement à produire en accompagnement du DUME.

Un candidat qui participe à titre individuel, mais qui recourt aux capacités d'une ou de plusieurs autres entités, doit veiller à ce que PARTENORD HABITAT reçoive à la fois son DUME et un DUME distinct contenant les informations pertinentes pour chacune des entités auxquelles il fait appel (Voir la partie II, section C du DUME).

Enfin, lorsqu'un groupement d'opérateurs économiques participe à la procédure de passation de marché, un DUME distinct indiquant les informations requises au titre des parties II à V doit être remis pour chacun des opérateurs économiques participants.

7.2.2. Pièces relatives à l'Offre

Les documents seront fournis en 1 seul exemplaire.

- a) Un acte d'engagement (selon cadre joint au dossier de consultation) dûment complété.
- b) La fiche de référencement partenaire (selon cadre joint au DCE), constituant l'annexe 1 à l'Acte d'engagement, dûment complétée
- c) Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) (selon cadre joint au dossier de consultation), constituant l'annexe 2 à l'Acte d'Engagement, dûment complété.
- d) Le Cadre de mémoire technique (selon modèle joint au DCE) constituant l'annexe 3 à l'Acte d'Engagement dûment complété
- e) Le cas échéant, la répartition des prestations en cas de groupement, constituant l'annexe 4 à l'Acte d'Engagement
- f) Le cas échéant, le document d'habilitation des co-traitants au profit du mandataire (selon cadre joint au DCE), constituant l'annexe 5 à l'Acte d'Engagement annexé des pouvoir

g) Le Questionnaire Loi SAPIN II (selon cadre joint au DCE) dûment complété et signé

7.3. Vérification des conditions de participation liées à l'interdiction de soumissionner

Il est précisé qu'un candidat, auquel il est envisagé d'attribuer un marché, aura HUIT (8) jours calendaires pour justifier qu'il n'est pas dans un cas d'interdiction de soumissionner. Pour ce faire, il produira, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception postal, ou par dépôt à l'Accueil du Siège de PARTENORD HABITAT - 27 Boulevard Vauban à Lille (ouvert de 08h00 à 17h30, sauf samedis, dimanches, jours fériés) contre récépissé, les moyens de preuve visés aux articles R.2143-6 à R.2143-10 et R.2143-16 du Code de la Commande Publique du 1er Avril 2019 (attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que les obligations fiscales et sociales ont été satisfaites, pièces prévues aux articles R.1263-12, D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail, attestation d'assurance de responsabilité décennale selon l'article L.241-1 du code des assurances, ...).

Le candidat aura à produire, dans ce même délai, l'acte d'engagement du marché sous la forme papier, établi sur la base du document préalablement transmis par PARTENORD HABITAT et revêtu de la signature originale d'une personne disposant du pouvoir de signature. Cet acte d'engagement, établi conformément aux éléments de l'offre du candidat, sera complété, le cas échéant, de toute autre pièce constitutive du marché nécessitant une signature.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra compléter les annexes 1 et 2 de ces conditions contractuelles et devra les produire en complément des moyens de preuve permettant de justifier qu'il n'est pas dans un cas d'interdiction de soumissionner.

En cas de groupement, la demande des pièces à produire ci-dessus sera adressée au mandataire du groupement.

Le délai ainsi imparti au candidat commencera à courir le lendemain du jour de la demande qui sera transmise, par PARTENORD HABITAT, au moyen d'un message avec accusé de réception via le profil acheteur ; si le dernier jour du délai imparti au candidat est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai sera prolongé jusqu'à la fin du premier jour ouvrable qui suit.

Au cas où un candidat ne produirait pas les pièces susmentionnées dans le délai imparti, son offre serait rejetée.

Les documents fournis par les candidats devront être rédigés en langue française. A défaut, ces documents devront être accompagnés d'une traduction en français.

8. AUTRES RENSEIGNEMENTS

8.1. Primes

Il ne sera versé aucune prime aux candidats.

8.2. Dispositions diverses

La remise d'une offre implique l'acceptation par le candidat du présent Règlement Particulier de la Consultation.

Le candidat dont l'offre est refusée ne peut pas prétendre au remboursement de ses frais d'établissement et d'acheminement.

8.3. Renseignements complémentaires

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront poser leurs questions via le profil acheteur <https://www.marches-publics.info/fournisseurs.htm> dans la consultation, en cliquant sur le pictogramme « enveloppe » ou sur le lien « correspondre avec l'acheteur » et de renseigner en bas de page le champ « votre question ».

Les candidats devront poser leurs questions via le profil acheteur **avant le Lundi 9 Novembre 2026 à 16h00 au plus tard**. Pour les questions posées après cette date, le pouvoir adjudicateur n'est pas tenu d'y apporter une réponse (il se réserve toutefois la faculté de le faire s'il le juge opportun sans pour autant reporter la date limite de retour des offres).

Les renseignements complémentaires sur les documents de la consultation seront envoyés aux opérateurs économiques six jours au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres, pour autant qu'ils en aient fait la demande en temps utile.

Service technique lié à l'utilisation de la plate-forme de dématérialisation :

En cas de problème rencontré sur la plateforme via l'adresse suivante <https://www.marches-publics.info/> vous pouvez déclarer un incident via le formulaire à remplir en ligne ou contacter notre service support par : support-entreprises@aws-france.fr.

Grâce à ce formulaire, le support aura accès au contexte technique de votre poste et pourra donc mieux répondre à votre demande. Cette demande d'assistance se fait depuis le pictogramme « santé », en haut à droite de votre écran.

Un message de confirmation vous sera transmis avec la référence de la demande d'assistance ainsi que le numéro de téléphone du support que nous recommandons d'utiliser en cas d'urgence.

Assistance téléphonique

Également, en cas d'incident, vous pouvez joindre le service assistance AWS au 08 9214 0004 du lundi au vendredi de 9H à 12H puis de 14H à 18H.

Pour le bon traitement de vos incidents, il est important d'avant tout décliner votre raison sociale, votre nom, la référence de la consultation et le nom de l'acheteur.

8.4 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le présent marché fait l'objet d'une sous-traitance de données à caractère personnel et est soumis au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Les candidats trouveront la description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance de données à l'annexe 1 des « conditions contractuelles relatives aux opérations de traitement des données personnelles » du CCAP du marché.

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché devra compléter les annexes 1 et 2 de ces conditions contractuelles et devra les produire en complément des moyens de preuve permettant de justifier qu'il n'est pas dans un cas d'interdiction de soumissionner.

Conformément à l'article 28 du RGPD, ces annexes permettront à PARTENORD HABITAT de vérifier que les entreprises présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

FIN DU REGLEMENT DE CONSULTATION