

MARCHE PUBLIC N°07-2014

CONCEPTION ET REALISATION D'UN AUDIT DE L'ACCUEIL DU
CENTRE DE GESTION DU BAS-RHIN

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

Acheteur public :

Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Bas-Rhin
12 avenue Robert Schuman
BP 51024
67381 LINGOLSHEIM

Direction responsable :

Direction Générale

Type d'acheteur public :

Etablissement Public Administratif

Date limite de remise des offres :

Le 15/10/2014 à 12h00

SOMMAIRE

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
ARTICLE 2. INTERVENANTS.....	3
ARTICLE 3 : FORME DU MARCHÉ ET PROCÉDURE DE PASSATION	3
ARTICLE 4 : DURÉE DU MARCHÉ	4
ARTICLE 5 : DÉCOMPOSITION EN LOTS	4
ARTICLE 6. CONTEXTE	4
ARTICLE 7. PRESTATIONS ATTENDUES.....	4
7.1 AUDIT ET ÉTUDE PRÉALABLE	5
7.2 RESTITUTION	5
ARTICLE 8. CONTRAINTES	5
8.1 CONFIDENTIALITÉ.....	5
8.2 RAPIDITÉ.....	5
8.3 DOMAINE D'EXERCICE.....	6
ARTICLE 9. SUITE RÉSERVÉE ET PRÉCONISATIONS.....	6
9.1 SUIVI DES PRÉCONISATIONS.....	6
9.2 ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN ŒUVRE	6
9.3 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	6
ARTICLE 10. TARIFICATION.....	7
ARTICLE 11. PIÈCES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ	7
11.1 : PIÈCES PARTICULIÈRES.....	7
11.2 : PIÈCES GÉNÉRALES	7
ARTICLE 12. NATURE ET VARIATION DES PRIX	7
ARTICLE 13. SÉLECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES	8
ARTICLE 14. DÉLAI ET MODALITÉS DE REMISE DES OFFRES	8
ARTICLE 15. DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES.....	9
ARTICLE 16. FACTURATION	9
ARTICLE 17. AVANCE FORFAITAIRE	10
ARTICLE 18. PÉNALITÉS DE RETARD DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION	10
ARTICLE 19. SOUS-TRAITANCE.....	10
ARTICLE 20. RESPONSABILITÉS ET PÉNALITÉS	10
ARTICLE 21. ASSURANCES.....	10
ARTICLE 22. CONFIDENTIALITÉ.....	10
ARTICLE 23. CONTENTIEUX	11
ARTICLE 24. DÉROGATION AUX DOCUMENTS GÉNÉRAUX	11

ARTICLE 1. OBJET DE LA CONSULTATION

Le Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Bas-Rhin est un établissement au service des employeurs publics locaux, intervenant essentiellement dans la gestion des ressources humaines, et à ce titre reçoit de nombreux appels, visites et sollicitations en provenance de gestionnaires RH des collectivités, des élus-employeurs ou des directeurs généraux.

Par ailleurs, le Centre de Gestion est l'organisateur des concours de recrutement dans la fonction publique territoriale, et à ce titre, reçoit de nombreuses visites et appels de candidats aux concours, de membres de jury...

Enfin, le Centre de Gestion est chargé d'assurer la promotion de l'emploi public territorial, la promotion de l'emploi des personnes handicapées... et reçoit donc à ce titre de nombreuses visites ou appels.

Le Centre de Gestion, en ce début de nouveau mandat, souhaite évaluer la qualité de son accueil (physique et téléphonique), et entreprendre les mesures correctrices nécessaires à l'amélioration de la fonction accueil (dimensionnement, périmètre des fonctions, ressources, procédures).

ARTICLE 2. INTERVENANTS

Pouvoir adjudicateur/maître d'ouvrage :

**Monsieur Michel LORENTZ, Président du Centre de Gestion de la
Fonction Publique Territoriale du Bas-Rhin
12 Avenue Robert Schuman
BP 51024
67381 LINGOLSHEIM CEDEX**

Comptable assignataire des paiements :

**Madame le Payeur Départemental du Bas-Rhin
BANQUE DE France N°30001 00806 C675 000000 51**

Acteurs du projet :

- Pascale CORNU – Directrice Générale des Services
- Michaël THOMAS - Directeur Général des Services Adjoint
- Service accueil

ARTICLE 3 : FORME DU MARCHE ET PROCEDURE DE PASSATION

Le présent marché est passé selon la procédure adaptée. Il est soumis aux articles 28 et 40 du Code des Marchés Publics.

ARTICLE 4 : DUREE DU MARCHE

La phase d'audit (questionnaires, testing, enquête) devra débuter dès la notification du présent marché.

À l'issue de la phase d'audit, une restitution quantitative et qualitative devra être assurée par le prestataire retenu, accompagnée de préconisations d'améliorations ou d'actions correctrices, l'ensemble étant contenu dans un rapport adressé à Monsieur le Président du Centre de Gestion.

Ledit rapport devra être établi et transmis au plus tard au début du troisième mois suivant le commencement de la phase d'audit

ARTICLE 5 : DECOMPOSITION EN LOTS

La présente consultation est composée d'un lot unique.

ARTICLE 6. CONTEXTE

Actuellement, le CDG67 ne dispose d'aucun outil de mesure permettant d'apprécier la qualité de son accueil, ou la satisfaction des interlocuteurs y ayant recours.

Toutefois, certaines critiques sont parfois portées à la connaissance de la Présidence de l'établissement, portant essentiellement sur l'inintelligibilité du chargé d'accueil, la difficulté à joindre le bon interlocuteur, ou la durée de l'attente téléphonique.

D'autre part, face à un contexte de demandes de plus en plus complexes, le service accueil du CDG 67 doit pouvoir :

- Identifier le degré d'urgence de la demande, et par suite prioriser,
- Identifier clairement la demande, et par suite la traiter ou la rediriger vers le bon interlocuteur,
- Identifier la qualité de l'interlocuteur, et adapter tant la forme que le contenu de la réponse,
- Quantifier et analyser a posteriori le nombre et le type de demandes,
- Valoriser auprès des usagers les actions du CDG67.

ARTICLE 7. PRESTATIONS ATTENDUES

Réalisation de tests (clients mystères) tant pour l'accueil physique que téléphonique.

Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des clients du CDG

Restitution des tests et enquête, et analyse tant quantitative que qualitative.

7.1 AUDIT ET ETUDE PREALABLE

Le titulaire du marché devra élaborer un questionnaire précis, en lien avec les champs d'intervention du CDG, et comportant des degrés de difficulté différents.

Il pourra s'adjoindre les services de clients réels du CDG67, que ce dernier aura préalablement désigné.

L'audit devra porter à la fois sur la forme et sur le fond des réponses formulées par l'accueil du CDG67.

7.2 RESTITUTION

Le titulaire du marché devra assurer une restitution des résultats de la phase d'audit (tests) et élaborer des propositions d'évolution nécessaires (scenarii, planning, niveau attendu, ressources à mettre en œuvre...)

Le prestataire devra fournir des éléments chiffrés, pour les données quantitatives et des éléments de comparaison pour les données qualitatives.

La finalité est de :

- connaître le degré de satisfaction de l'accueil de 1er niveau : intelligibilité, amabilité, compréhension de la demande et apport de réponses simples (renseignements sur dates de concours, présence d'interlocuteurs du CDG, évènements du CDG...).
- le degré de satisfaction de l'accueil de 2nd niveau : intelligibilité, amabilité, compréhension de la demande et apport de réponses complètes (transmission des bons interlocuteurs, rapidité de compréhension...).
- Savoir si en l'état le service accueil du CDG67 est en capacité :
 - D'orienter les usagers
 - De satisfaire la demande des usagers
 - D'aider les usagers à la formulation administrative de leur demande (pour les profanes).

ARTICLE 8. CONTRAINTES

8.1 CONFIDENTIALITE

Afin d'assurer que l'audit soit conforme et fidèle à la réalité, il convient que la démarche soit discrète avant et pendant la phase de test, au risque de fausser les résultats si les personnes chargées de l'accueil venaient à en être informées.

8.2 RAPIDITE

Le CDG67 souhaite que la restitution des résultats puisse intervenir rapidement, soit au maximum 9 semaines après le démarrage de la phase de test ou d'enquête.

8.3 DOMAINE D'EXERCICE

Les questions posées par les « clients mystères » devront nécessairement être en lien complet avec le domaine d'intervention du CDG, et représenter les différentes catégories d'interlocuteurs que sont :

- Des candidats aux concours
- Des élus employeurs (Maires, présidents d'établissements publics), représentant différentes tailles de collectivités
- Des gestionnaires RH
- Des secrétaires de mairie ou dirigeants territoriaux
- Des partenaires institutionnels

Des interlocuteurs étrangers aux domaines d'exercice du CDG devront également être prévus dans la phase de test.

Les différents scénarii pourront naturellement être établis en concertation avec la Direction Générale du Centre de Gestion, et dans tous les cas soumis à leur validation.

ARTICLE 9. SUITE RESERVEE ET PRECONISATIONS

9.1 SUIVI DES PRECONISATIONS

Le CDG67 se réserve le droit de ne pas suivre les préconisations qui seront formulées, ou d'en suivre une partie seulement.

Le cas échéant, le titulaire du marché devra modifier certaines de ses préconisations en fonction des remarques formulées par le CDG67. Les allers-retours précédant la remise de la version définitive, approuvée des deux parties, ne pourront donner lieu à indemnité ou paiement complémentaire.

9.2 ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN OEUVRE

Le titulaire s'engage à proposer au CDG67 un accompagnement à la mise en œuvre des préconisations qu'il aura formulées, accompagnement réalisé par lui-même ou par des tiers dont il se chargera de la mise en relation avec le CDG67.

9.3 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le titulaire assurera un transfert total du droit de propriété intellectuelle et tous autres droits qu'il détiendrait sur les documents, rapports, et contenus qu'il remettra au CDG67.

La cession des droits interviendra au plus tard à la date de paiement de la prestation.

ARTICLE 10. TARIFICATION

Le candidat détaillera les composantes de son offre ainsi que les tarifs unitaires associés le cas échéant.

ARTICLE 11. PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHÉ

Le marché est constitué par les documents énumérés ci-dessous, par ordre de priorité décroissante :

11.1 : PIECES PARTICULIERES

- Le règlement de consultation
- L'acte d'engagement daté et signé par le candidat (AE)
- Le présent Cahier des Clauses Particulières (C.C.P.)
- Le mémoire technique ;
- Une note méthodologique précisant notamment les modalités d'intervention, les moyens humains mis à disposition et le planning d'intervention.

11.2 : PIECES GENERALES

Les documents applicables sont en vigueur au premier jour du mois d'établissement des prix, c'est-à-dire celui qui précèdera la date limite de remise des offres :

- Le code des Marchés Publics
- Le cahier des clauses administratives générales (C.C.A.G.) applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication approuvé par l'Arrêté du 16 septembre 2009 et l'ensemble des textes qui en découlent.

Les pièces générales ne sont pas jointes au marché.

Le candidat ne pourra en aucun cas invoquer l'ignorance de celles-ci pour déroger aux indications qui y sont contenues.

ARTICLE 12. NATURE ET VARIATION DES PRIX

Le présent marché est conclu à prix global et forfaitaire.

Les prix comprennent, outre les prestations elles-mêmes, toutes les charges fiscales, para fiscales ou autres charges frappant obligatoirement les prestations (installation de chantier, protection de la santé,...), le conditionnement, l'emballage, le transport, le déchargement au lieu de livraison, participation aux réunions, assurances et toutes autres sujétions rencontrées et nécessaires à l'exécution du marché sans que le prestataire puisse réclamer quoi que ce soit.

Ils sont établis hors taxes. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur le jour de l'établissement de la facture.

Les prix sont fermes et définitifs pendant toute la durée du marché.

ARTICLE 13. SÉLECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

Les critères relatifs à la candidature sont :

- **Capacités techniques,**
- **Capacités financières**
- **Capacités professionnelles.**

Le jugement des offres sera effectué en application des dispositions de l'article 53 du Code des marchés publics.

Pour retenir l'offre économiquement la plus avantageuse, le Centre de Gestion de la fonction Publique du Bas-Rhin prendra en compte les critères de sélection suivants :

CRITERES	PONDERATION
1. Prix	40 %
2. Valeur technique de l'offre	30 %
3. Qualité des prestations et délais d'exécution	30 %

ARTICLE 14. DELAI ET MODALITES DE REMISE DES OFFRES

La date limite de remise des candidatures et offres est fixée au 15 octobre 2014 à 12h00. Les offres remises hors délais ne seront pas acceptées.

Chaque candidat devra déposer ou envoyer sa candidature et son offre **exclusivement sur support papier à l'adresse suivante :**

CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DU BAS-RHIN
12 AVENUE ROBERT SCHUMAN
BP 51024
67381 LINGOLSHEIM CEDEX

Chaque candidat devra produire :

a. les documents relatifs à la CANDIDATURE, à savoir :

- Lettre de candidature précisant les éventuels co-traitants (DC 1 disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat> ou forme libre). En cas de présentation sous forme groupée, chacun des membres du groupement devra fournir l'intégralité des documents indiqués ci-dessous.
- Renseignements permettant d'évaluer les capacités professionnelles, techniques et financières du candidat (DC2 disponible à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat> ou forme libre).
Ces renseignements devront préciser :
 - Le chiffre d'affaires des 3 dernières années
 - Les moyens techniques et humains
 - La qualification du candidat et éventuellement les certifications obtenues
- La preuve de la capacité du candidat pourra être apportée par tout moyen, notamment des certificats d'identité professionnelle et des références de prestations détaillées et illustrées par des réalisations précises, en rapport avec l'objet du marché, attestant la compétence du candidat dans le domaine souhaité
- Déclaration sur l'honneur, dûment datée et signée, certifiant que le candidat:

- a satisfait aux obligations sociales et fiscales
- n'a pas été condamné pénalement en matière de travail dissimulé ou clandestin
- n'a pas fait l'objet, au cours des 5 dernières années, d'une condamnation inscrite au bulletin n°2 du casier judiciaire pour les infractions mentionnées aux articles L8221-1, L8221-2, L8221-3, L8221-5, L8251-1, L5221-8, L5221-11, L8231-1, L8241-1, L8241-2 du code du travail ou des infractions de même nature dans un autre Etat de l'Union Européenne
- a satisfait aux obligations de l'article D. 8222-5 ou D. 8222-7 / D. 8222-8 du Code du Travail (travail dissimulé)
- n'a pas fait l'objet, depuis plus de 5 ans, d'une condamnation pour l'une des infractions prévues par les articles suivants : 222-38,222-40,313-1 à 313-3,314-1à 314-3,324-1 à 324-6,421-2-1,deuxième alinéa de 434-9,435-2,441-1 à 441-7, premier et deuxième alinéas de 441-8,441-9 et 450-1 du code pénal, 1741 du code général des impôts
- a satisfait aux obligations des articles L5212-1, L5212-2, L5212-3, L5212-4, L5214-1, L5212-9, L5212-10, L5212-11, L5212-5 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés s'il en est redevable
- ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de concourir visée au code des marchés publics et à l'article 38 de l'ordonnance N° 2005-649 du 6 juin 2005.

b. Les éléments relatifs à son OFFRE à savoir :

- l'acte d'engagement complété, paraphé, daté et signé ;
- le CCP daté et signé ;
- le mémoire technique ;
- une note méthodologique précisant notamment les modalités d'intervention, les moyens humains mis à disposition, les références du candidat dans la réalisation des prestations qui font l'objet du marché.

Les candidatures et offres transmises par voie électronique ne seront pas acceptées.

Il est rappelé que le ou les signataires doivent être habilités à engager le candidat.

ARTICLE 15. DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai de validité des offres est fixé à 90 jours à compter de la date limite de réception des offres.

ARTICLE 16. FACTURATION

Le paiement des factures sera effectué par voie de mandat administratif selon les règles de la comptabilité publique en vigueur au moment de l'établissement des factures.

Les factures afférentes au paiement seront établies en un original et deux copies portant, outre les mentions légales, elles comporteront les indications suivantes :

- ☞ Le nom et l'adresse du créancier,
- ☞ Le numéro de son compte bancaire ou postal tel qu'il est précisé à l'acte d'engagement,
- ☞ Le numéro et la date du marché,
- ☞ La désignation de la prestation exécutée,
- ☞ Le prix net H.T. de chaque prestation,
- ☞ Le taux et le montant des taxes en vigueur,
- ☞ Le montant total T.T.C. des prestations exécutées.

Le point de départ du délai global de paiement de la facture est la date de réception de la facture par le maître d'ouvrage.

Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du titulaire et des sous-traitants payés directement. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opérateur de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

ARTICLE 17. AVANCE FORFAITAIRE

Les avances forfaitaires feront l'objet de versement dans les conditions fixées par l'article 87 du code des marchés publics.

ARTICLE 18. PENALITES DE RETARD DANS LA MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION

Par dérogation à l'article 14 du CCAG applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication approuvé par l'Arrêté du 16 septembre 2009 et l'ensemble des textes qui l'ont modifié, une pénalité de 300 € HT est appliquée pour chaque jour de retard au-delà de la date limite fixée à l'article 8.2 du présent document si ce retard est du fait du titulaire.

ARTICLE 19. SOUS-TRAITANCE

La prestation objet de la présente consultation ne pourra faire l'objet de sous-traitance, sauf accord exprès du maître d'ouvrage.

ARTICLE 20. RESPONSABILITES ET PENALITES

Le titulaire assure au maître d'ouvrage qu'il dispose des compétences techniques nécessaires à l'exécution des prestations prévues, objet de la présente consultation.

Le titulaire sera responsable de tous dommages directs et indirects trouvant leur origine ou étant la conséquence d'une faute de ce dernier dans l'exécution de la présente consultation.

La responsabilité du titulaire est également engagée en cas de communication d'informations à des tiers non autorisés et en cas de détournement de ces informations.

ARTICLE 21. ASSURANCES

Le candidat certifie qu'il est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, qu'elle soit délictuelle ou quasi-délictuelle, contractuelle ou quasi-contractuelle, dont le montant de couverture est suffisant et adapté à la prestation objet de la présente consultation et à ses conséquences dommageables.

Le CDG67 fait la même déclaration pour ce qui le concerne.

ARTICLE 22. CONFIDENTIALITE

Le titulaire comme le CDG67 s'engagent à ne pas divulguer à des tiers les données, documents ou renseignements communiqués à l'occasion du présent marché, sauf en cas d'accord écrit donné par le CDG67 ou le titulaire.

Dans ce cas, le type d'informations communicables ne sera que des informations officiellement tombées dans le domaine public, des informations diffusées au public préalablement à la notification du marché ou des informations qualifiées comme n'étant pas confidentielles.

Les deux parties s'engagent à faire respecter ces différentes obligations par leurs personnels et leurs partenaires.

De plus, le titulaire veille à ce qu'au cours de l'exécution du marché, soient respectées la sécurité et la confidentialité des données et accès informatiques du CDG67 et adhérents conformément aux lois et régimes applicables, et notamment :

- La loi n°78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés,
- Les dispositions du code de la propriété intellectuelle relatives aux logiciels libres
- Les dispositions du nouveau code pénal.

ARTICLE 23. CONTENTIEUX

Tout contentieux résultant de la passation ou de l'exécution de présent marché est de la compétence du Tribunal Administratif de Strasbourg.

ARTICLE 24. DEROGATION AUX DOCUMENTS GENERAUX

Les dérogations explicitées dans les articles désignés ci-après du C.C.P. sont apportées aux articles suivants du C.C.A.G applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication :

C.C.A.P. article 21.2 déroge à l'article 14 C.C.A.G.- T.I.C.

Date :

Signature du candidat :