



**SEDIF**

-SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Affaire : 2025\_GIMG\_06

Gestion interne/Moyens généraux

**PRESTATIONS D'ACCUEIL TELEPHONIQUE POUR LE COMPTE  
DU SEDIF**

**Marché public passé selon une procédure adaptée  
en application du Code de la commande publique**

Pouvoir Adjudicateur

---

**REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

Code CPV - Objets principaux : **79511000-9** Services de standard téléphonique

## Le SEDIF a adopté son Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables (SPASER)



Le SPASER est un document stratégique qui définit un plan d'action en matière d'achats responsables. Celui du SEDIF repose sur quatre axes :

1. La prise en compte du changement climatique,
2. La nécessité d'agir pour une commande publique solidaire et inclusive,
3. Le développement de la performance achat,
4. L'investissement dans l'avenir.

*Pour retrouver l'ensemble des engagements du Syndicat en faveur d'une commande publique plus soucieuse du développement durable, rendez-vous sur notre [site internet](#) ou scannez ce QR code :*



## SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION .....	5
2	CONDITIONS DE LA CONSULTATION .....	5
2.1	Etendue et mode de la consultation.....	5
2.2	Lieu d'exécution ou de livraison.....	5
2.3	Décomposition en lots et/ou en tranches .....	5
2.4	Variantes.....	6
2.5	Durée.....	6
2.6	Modalités de règlement et de financement.....	6
2.7	Délai de validité des offres.....	6
3	PRÉSENTATION DES PIÈCES DU DCE .....	6
3.1	Accès et modifications de détail au dossier de consultation.....	7
3.2	Visite sur site .....	7
3.3	Renseignements complémentaires – Questions/Réponses .....	7
4	PIECES A TRANSMETTRE PAR LES CANDIDATS.....	8
4.1	Dispositions générales .....	8
4.2	Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature .....	8
4.2.1	Candidature avec un DUME .....	9
4.2.2	Candidature hors DUME .....	10
4.2.3	Précisions concernant la co ou sous-traitance .....	11
4.3	Pièces à transmettre dans le dossier relatif à l'offre .....	13
4.4	Signature des pièces par l'opérateur économique (candidat, cotraitants, sous-traitants) .....	13
5	CONDITION DE TRANSMISSION DES PLIS.....	14
5.1	Transmission des plis par voie électronique .....	14
5.2	Copie de sauvegarde .....	14
6	RECEVABILITE DES CANDIDATURES .....	15
7	JUGEMENT DES OFFRES.....	16
7.1	Examen des offres .....	16
7.2	Critères de choix des offres.....	16
7.3	Négociations .....	18

8	ATTRIBUTION DEFINITIVE .....	19
9	PROCEDURES DE RECOURS.....	20

**En cas de contradiction entre les mentions portées dans l'avis d'appel à la concurrence et dans le présent règlement de la consultation, celles de l'avis d'appel à la concurrence primeront.**

**Dans la suite du présent document, le Code de la commande publique est désigné sous le sigle « CCP ».**

## **1 OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente consultation a pour objet l'exécution de prestations de services relatives à l'accueil téléphonique du SEDIF, ainsi que sur des services associés. Ces prestations devront être assurées du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h30, tout au long de l'année, à l'exception des jours fériés.

## **2 CONDITIONS DE LA CONSULTATION**

### **2.1 ETENDUE ET MODE DE LA CONSULTATION**

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France agit en tant que pouvoir adjudicateur.

La présente consultation est passée suivant la procédure adaptée en application des articles L2123-1 et suivants du CCP.

Elle fait l'objet d'un avis d'appel à la concurrence, publié au BOAMP ainsi que sur le profil acheteur du SEDIF à l'adresse suivante : <https://marches.maximilien.fr>

La présente consultation concerne un marché public, exécuté principalement sur la base de prix forfaitaires. Si besoin, certaines prestations pourront être réalisées sur la base des prix unitaires figurant dans le bordereau des prix unitaires donnant lieu à l'émission de bons de commande.

Le montant maximum sur toute la durée du marché est de 200 000 € H.T, dont un montant maximum annuel pour les prestations hors forfait du marché qui est fixé à 1 000 € H.T.

Le marché est traité à prix forfaitaire sur la base de 600 appels entrants maximum par mois et à prix unitaires pour les appels hors forfait le cas échéant (au-dessus de 600). Dans l'éventualité d'appels hors forfait, des bons de commande annuels seront émis pour lesdits appels.

### **2.2 LIEU D'EXECUTION OU DE LIVRAISON**

Les prestations seront exécutées à distance. Le Titulaire fournira, dans son mémoire technique, le lieu d'exécution des prestations.

### **2.3 DECOMPOSITION EN LOTS ET/OU EN TRANCHES**

Le marché n'est pas alloti et n'est pas décomposé en tranche.

Prestation d'accueil téléphonique

## 2.4 VARIANTES

Les variantes ne sont pas autorisées.

## 2.5 DUREE

Le marché est conclu pour une durée d'un an reconductible tacitement 2 fois soit 3 ans maximum à compter de la date de l'ordre de service de démarrage.

La décision de ne pas reconduire le marché est prise par le SEDIF dans les conditions décrites au CCP.

## 2.6 MODALITES DE REGLEMENT ET DE FINANCEMENT

Le marché public est traité à prix forfaitaires et unitaires.

Un état des prix forfaitaires renseignera les prix forfaitaires.

Les bons de commande sont rémunérés par application des prix unitaires renseignés dans le bordereau des prix unitaires.

L'unité monétaire d'exécution est l'Euro.

Le marché sera financé par le budget du SEDIF.

## 2.7 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Les offres des candidats devront demeurer valables pendant une durée minimale de 120 jours à compter de la date limite de remise des offres fixée dans l'avis d'appel à la concurrence ou sur le profil acheteur.

## 3 PRÉSENTATION DES PIÈCES DU DCE

Le dossier de consultation des entreprises est constitué des éléments suivants :

- Le règlement de consultation (RC),
- L'acte d'engagement (AE),
- Le cahier des clauses particulières (CCP),
- L'état des prix forfaitaires (EPF),
- Le bordereau de prix unitaires (BPU),
- Le détail quantitatif estimatif (DQE),

Prestation d'accueil téléphonique

### 3.1 ACCES ET MODIFICATIONS DE DETAIL AU DOSSIER DE CONSULTATION

Le dossier de consultation des entreprises est entièrement téléchargeable sur le portail des marchés publics franciliens "Maximilien" (<https://marches.maximilien.fr>).

Le SEDIF peut apporter des modifications non substantielles aux documents de la consultation au plus tard **6 jours calendaires** avant la date de remise des plis. Le délai de 6 jours se calcule à compter de la date de mise en ligne des dites modifications sur le portail des marchés publics.

Seuls les candidats dûment identifiés lors du téléchargement du dossier seront alertés des modifications ; ils veilleront à utiliser une adresse mail durable pendant toute la durée de la procédure.

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

Dans le cas où un candidat aurait remis un pli avant les modifications, il pourra en remettre un nouveau sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et l'heure limites de remise des plis.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite est reportée par le SEDIF, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date. Les candidats identifiés sont informés du report de la date limite de remise des plis.



**Le candidat reste responsable du paramétrage et de la surveillance de la messagerie** (redirection automatique, utilisation d'anti-spam...) et doit s'assurer que les messages envoyés par le portail Maximilien, notamment, **nepasrepondre@maximilien.fr** ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

### 3.2 VISITE SUR SITE

Sans objet.

### 3.3 RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES – QUESTIONS/REPONSES

Pendant la phase de consultation, les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur le portail des marchés publics franciliens « Maximilien » à l'adresse suivante : <https://marches.maximilien.fr/> en cliquant sur le lien « poser une question » relatif à la consultation choisie. Les questions posées par un autre moyen que le portail Maximilien ne seront pas prises en compte.

Ces questions et ces demandes devront être adressées au plus tard **10 jours calendaires** avant la date limite de remise des plis. Il ne sera répondu à aucune question reçue au-delà de cette date. Le SEDIF répondra au plus tard **6 jours calendaires** avant la date limite de remise des plis.

Prestation d'accueil téléphonique

## 4 PIÈCES À TRANSMETTRE PAR LES CANDIDATS

### 4.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les pièces de candidature et d'offre à remettre par les candidats sont obligatoirement rédigées en langue française.

Les candidats sont invités à distinguer les pièces relatives à la candidature de celles relatives à l'offre.

### 4.2 PIÈCES À TRANSMETTRE DANS LE DOSSIER RELATIF À LA CANDIDATURE

Les pièces de la candidature à remettre par les candidats sont obligatoirement rédigées en langue française.

**Les candidats peuvent candidater en utilisant 2 modes de réponse décrits ci-dessous dont le document unique de marché européen (DUME) utilisable par tous les candidats.**

La liste des documents à joindre par le candidat à l'appui de sa candidature, est la suivante :

Liste des documents à fournir dans le dossier candidature		
1	Acte de candidature (formulaire DC1 ou sur papier à en-tête de l'entreprise)	<b>OU</b> Document Unique de Marché Européen (DUME)
1.1	déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-10 du CCP, notamment qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail.	
1.2	le cas échéant, les 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.	
1.3	le cas échéant, la copie du ou des jugements en cas de redressement judiciaire.	
2	Liste des principales références effectuées au cours des 3 dernières années	
3	Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années	
4	Déclaration indiquant l'outillage, les moyens matériels	
5	Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles	

Le candidat est dispensé de transmettre les documents de la candidature demandés s'ils sont contenus dans un **espace de stockage numérique gratuit** (il doit fournir les informations nécessaires à la consultation de cet espace de stockage) ou s'ils ont déjà été transmis dans une précédente consultation **à la condition de le spécifier, de les lister** et que ces documents demeurent à jour et valable.



#### 4.2.1 CANDIDATURE AVEC UN DUME

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

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

Publicité / Téléchargement Question Dépôt Messagerie sécurisée

**1**  
Choisir la candidature avec un DUME

**Étape 1: Sélection du mode de candidature**

☒ **Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen)**

Ce mode de candidature est proposé suite à une initiative de la Commission Européenne visant à réduire les lourdeurs administratives. Le DUME remplace les documents de candidature de type DC1, DC2... et peut être réutilisé pour candidater à d'autres procédures. Le formulaire DUME est à compléter en ligne avant de joindre son offre.

**Certificat :** Il est possible d'enregistrer le DUME en brouillon avant de le valider au moment du dépôt de la réponse.

Le DUME proposé dans le cadre de cette consultation a été pré-rempli par l'acheteur.



**Au dépôt du dossier, l'opérateur économique peut remplir le DUME en ligne ou télécharger un DUME rédigé depuis Chorus Pro.**

Pour compléter un DUME, chaque opérateur économique peut :

- **Soit remplir l'e-DUME dans l'onglet « Dépôt » de Maximilien**

**2**  
Choisir comment renseigner le DUME :

- En ligne
- En pièce libre

**Je soumette :**

☒ **Renseigner mon DUME en ligne**

**Le formulaire DUME n'a pas été renseigné et validé.**  
Après avoir validé le DUME, veuillez revenir sur cette page pour passer à l'étape suivante.

☐ Fournir mon DUME en pièce libre (au format XML)

[Compléter et valider mon DUME](#)

① Cliquer sur « renseigner mon DUME en ligne » ;

Publicité / Téléchargement Question Dépôt Messagerie sécurisée

Étape 1 : Sélection du mode de candidature

➡ **Candidature avec un DUME (Document Unique de Marché Européen)**

Ce mode de candidature est proposé suite à une initiative de la Commission Européenne visant à réduire les lourdeurs administratives. Le DUME remplace les documents de candidature de type DC1, DC2... et peut être réutilisé pour candidater à d'autres procédures. Le formulaire DUME est à compléter en ligne avant de joindre son offre.

Certificat : Il est possible d'enregistrer le DUME en brouillon avant de le valider au moment du dépôt de la réponse

👤 Le DUME proposé dans le cadre de cette consultation a été pré-rempli par l'acheteur.

Je souhaite :

☒ Renseigner mon DUME en ligne

- ② Renseigner les rubriques du DUME ;
- ③ Sauvegarder le DUME avant de poursuivre le dépôt du dossier.

- **Soit créer un DUME rédigé depuis Chorus Pro à l'adresse URL suivante :**  
<https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>

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

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

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

## 4.2.2 CANDIDATURE HORS DUME

La liste des documents à joindre par les candidats à l'appui de leur candidature est la suivante :

- Liste des documents administratifs permettant d'apprécier la régularité de la situation du candidat :
  - **L'acte de candidature (fichier nommé « CAND-DC1 »)**, à compléter par le représentant qualifié de chaque entreprise membre du groupement (obligatoire en cas de co-traitance), sur formulaire DC1 ou sur papier à en-tête de l'entreprise comprenant **une déclaration sur l'honneur pour le candidat individuel ou pour chaque**

Prestation d'accueil téléphonique

**membre du groupement pour justifier :**

- qu'il n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner, prévus aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-10 du CCP, notamment qu'il satisfait aux obligations concernant l'emploi des travailleurs handicapés définies aux articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail
  - le cas échéant, les 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.
  - le cas échéant, la copie du ou des jugements en cas de redressement judiciaire.
- Liste des documents permettant d'apprécier les capacités des candidats :
    - La liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années, précisant le périmètre couvert et indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique (**fichier nommé « CAND-REFERENCES »**).
    - La déclaration concernant le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet de la consultation, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles (**fichier nommé « CAND-CA »**).
    - Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années (**fichier nommé « CAND-EFFECTIFS »**).
    - Une description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation du marché public (**fichier nommé « CAND-MATERIELS »**).

Les candidats dans l'impossibilité objective de produire la liste mentionnée ci-dessus peuvent justifier de leur capacité professionnelle par tout autre moyen.

L'absence des pièces relatives aux informations tenant à la capacité technique, professionnelle et financière, ainsi que le défaut de renseignement concernant l'antériorité des chiffres d'affaires et des effectifs sur les trois dernières années disponibles entraînent l'irrecevabilité de la candidature.

En cas de co ou sous-traitance : **se reporter à l'article « Précisions concernant la co ou sous-traitance » ci-dessus.**

---

#### 4.2.3 PRECISIONS CONCERNANT LA CO OU SOUS-TRAITANCE

Si, pour justifier de ses capacités, le candidat souhaite faire prévaloir les capacités professionnelles, techniques et financières d'un autre intervenant quel qu'il soit, il devra produire les pièces mentionnées à l'article « *Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature* » relatives à cet intervenant. Il devra également justifier qu'il disposera des capacités de cet intervenant pour l'exécution du marché public.

##### Candidater en groupement

En application de l'article R.2142-21 du CCP, la présente consultation interdit candidat de présenter

Prestation d'accueil téléphonique

plusieurs offres en agissant à la fois :

- en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements,
- en qualité de membre de plusieurs groupements.

La méconnaissance de cette disposition emportera l'irrecevabilité des candidatures auxquelles le candidat a participé.

En cas de présentation du candidat sous la forme d'un groupement, la forme de ce dernier n'est pas imposée lors de la signature du marché public. Cependant, quelle que soit la forme retenue, le mandataire sera solidaire des autres membres du groupement.

Seuls les groupements déclarés ou constitués à la remise des candidatures sont admis à présenter une offre. La modification de la composition du groupement entre la date de remise de la candidature et la date de signature du marché est interdite, sauf dans les cas prévus aux articles L.2141-13 et R.2142-26 du CCP.

Dans le cas d'un groupement, tous les documents permettant d'apprécier la régularité de la situation administrative doivent être obligatoirement produits individuellement par chaque membre. En revanche, les capacités professionnelles, techniques et financières s'apprécient collectivement. Chaque membre n'étant pas tenu de détenir individuellement toutes les capacités, il n'est pas dans l'obligation de produire la totalité des pièces en attestant. Cependant, chaque pièce exigée doit être au moins une fois produite à l'échelle du groupement.

#### Candidater avec un sous-traitant

Le Titulaire pourra sous-traiter une partie de l'exécution des prestations faisant l'objet du marché dans les conditions prévues par la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance. La sous-traitance n'est pas autorisée dans les marchés de fourniture.

Les sous-traitants peuvent être présentés au SEDIF pour acceptation lors de la soumission au marché ou lors de la mise au point de l'offre, ou en cours d'exécution du marché. Les modalités ci-dessous sont valables pour l'acceptation des sous-traitants au niveau de l'offre. En cours d'exécution du marché se reporter au cahier des charges particulières.

Si le candidat souhaite présenter un ou des sous-traitants à ce stade de la procédure de passation, il joint les documents mentionnés ci-dessous :

1. Une déclaration, mentionnant :
  - La nature des prestations sous-traitées,
  - Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé,
  - Le montant maximum des sommes à verser par paiement direct au sous-traitant,
  - Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et le cas échéant, les modalités de variation des prix,
2. Une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une des interdictions d'accéder aux marchés publics, prévue aux articles L.2141-1 à L.2141-6 et L.2141-7 à L.2141-10 du CCP,
3. Si le candidat s'appuie sur les capacités du sous-traitant, il produit pour le sous-traitant les

Prestation d'accueil téléphonique

mêmes documents que ceux demandés aux candidats au titre de la candidature, tels que décrits à l'article « Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature » du présent règlement de la consultation

Pour certaines de ces informations, les formulaires DC peuvent être utilisés. Les candidats sont invités à télécharger les dernières versions mis en ligne par la DAJ. Ils sont téléchargeables gratuitement à l'adresse suivante : <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>.

#### 4.3 PIECES A TRANSMETTRE DANS LE DOSSIER RELATIF A L'OFFRE

Le second dossier comportera les pièces énumérées ci-dessous à l'appui de l'offre.

- L'acte d'engagement, selon le modèle joint à compléter par le représentant qualifié de l'entreprise (**fichier nommé « AE »**),
- L'annexe à l'acte d'engagement en cas de sous-traitance (formulaire DC4 à jour - document contractuel, **fichier nommé « SOUS\_TRAITANCE »**).
- Les pièces financières : EPF, BPU et DQE (**chaque fichier sera nommé conformément au nom du fichier initial dans le DCE**).
- Mémoire technique composé de la façon suivante :
  - Une note décrivant les moyens humains affectés à l'exécution des prestations, l'équipe dédiée, l'interlocuteur principal.
  - Une note méthodologique sur l'organisation proposée pour assurer l'exécution et la qualité des prestations (suivi, encadrement, reporting, évaluation, contrôle, ...).
  - Une note détaillant les délais et conditions d'élaboration à compter du démarrage de la prestation du manuel de procédures ainsi que les modalités de mise à jour tout au long de l'exécution du marché.
  - Une note décrivant les dispositions RSE appliquées à l'exécution du marché (formations des agents affectés à la prestation, dispositifs de prévention des troubles musculo-squelettiques, démarches en faveur de la qualité de vie au travail, engagements environnementaux en lien direct avec la prestation, équipements nécessaires à l'exécution fournis par le Titulaire).

Le candidat aura, en outre, toute liberté de joindre à son dossier toutes justifications et observations qu'il jugera utile de donner ou de faire.

#### 4.4 SIGNATURE DES PIECES PAR L'OPERATEUR ECONOMIQUE (CANDIDAT, COTRAITANTS, SOUS-TRAITANTS)



**Au dépôt du pli, la signature des pièces n'est pas obligatoire.** Elle sera demandée au candidat attributaire avant l'attribution définitive du marché public – voir article ATTRIBUTION DEFINITIVE.

### 5 CONDITION DE TRANSMISSION DES PLIS

Prestation d'accueil téléphonique

## 5.1 TRANSMISSION DES PLIS PAR VOIE ELECTRONIQUE

Les plis doivent être transmis par voie électronique à partir de l'adresse URL suivante : <https://marches.maximilien.fr>.

Un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.

**En cas d'envois successifs, seul sera retenu le dernier pli déposé.**

Pour se préparer à répondre sur le portail Maximilien :

- Vérifier les prérequis techniques de la plate-forme, l'absence de virus (les fichiers contenant des virus ne peuvent être ouverts), et la configuration du poste.
- S'inscrire et s'authentifier sur <https://marches.maximilien.fr>
- « se préparer à répondre », en répondant aux consultations tests.

Pour répondre :

- S'authentifier avec son compte utilisateur sur <https://marches.maximilien.fr> ;
- Accéder à la consultation, dans « dépôt », cliquer sur (répondre à la consultation) ;
- Joindre les documents demandés : « pièces à transmettre par les candidats » ;
- après avoir accepté les conditions d'utilisation, cliquer sur "valider".

Formats de fichiers acceptés : doc / .pdf / .xls ou tableur/ image : PNG/ JPEG/.ppt, .odt, et .odp.

- ne pas utiliser certains formats, notamment les ".exe", com, .scr;
- ne pas utiliser certains outils, notamment les "macros" ; ActiveX, Applets, scripts, etc

**Pour faciliter la consultation des documents PDF, les candidats créeront des signets pour identifier les chapitres au sein d'un même document.**

Les candidats sont invités à faire en sorte que l'offre ne soit pas trop volumineuse.

Accompagnement :



L'assistance technique du profil acheteur MAXIMILIEN est à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 pour vous accompagner en cas de difficulté en renseignant le formulaire en ligne. Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme.

Il est recommandé aux candidats de ne pas transmettre leur offre ou contacter le support technique en « dernière minute ». Les plis électroniques ainsi que les éventuelles copies de sauvegarde qui seraient transmis après la date et l'heure limites ne seront pas retenus.

## 5.2 COPIE DE SAUVEGARDE

Les candidats ont la possibilité d'adresser parallèlement à leur envoi électronique une copie de sauvegarde au format papier ou au format physique électronique. Elle devra parvenir au SEDIF dans le délai prescrit pour le dépôt des plis.

Prestation d'accueil téléphonique

Ce dispositif a vocation, notamment, à préserver la candidature et/ou l'offre du candidat en cas de dépôt d'un document dans lequel est détecté un virus informatique ou lorsque la remise électronique du pli, ayant commencé avant l'heure de la clôture, n'a pu être pleinement effectuée avant l'heure limite. Ce pli sera traité suivant les dispositions prises en application de l'arrêté du 27 juillet 2018.

L'enveloppe d'expédition devra porter l'adresse et les mentions suivantes :

<p style="text-align: center;"><b>Syndicat des Eaux d'Ile-de-France</b> <b>COPIE DE SAUVEGARDE – NE PAS OUVRIR</b> 79 boulevard Saint-Germain, 75006 PARIS</p> <p><b>CANDIDAT : A COMPLETER</b></p> <p><b>Affaire : 2025_GIMG_06</b></p> <p>Offre pour : PRESTATIONS D'ACCUEIL TELEPHONIQUE POUR LE COMPTE DU SEDIF</p>
---

L'enveloppe d'expédition devra être transmise avant la date et l'heure limites de remise des plis :

- Soit sous pli recommandé avec avis de réception postale,
- Soit par son dépôt à l'accueil du siège du SYNDICAT DES EAUX D'ILE-DE-FRANCE à l'adresse indiquée ci-dessus, aux jours et heures suivants : du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 h 45 à 17 h 45.

Dans le cas d'envoi par coursier, aux jours et heures indiqués ci-dessus, il appartient au candidat de se faire envoyer par le coursier la copie du bordereau de distribution qui donne date et heure certaine du dépôt. Il ne sera pas délivré de récépissé.

## 6 RECEVABILITE DES CANDIDATURES

La vérification des candidatures est réalisée en tenant compte de l'ensemble des éléments fournis par le candidat dans les documents dont la liste se trouve à l'article « *Pièces à transmettre dans le dossier relatif à la candidature* » du présent règlement de consultation.

La vérification des candidatures sera effectuée dans les conditions prévues aux articles R.2144-1 à 7 du CCP.

Les candidatures arrivées hors délais ou qui ne sont pas recevables en application de l'article R.2144-7 du CCP ou qui ne présentent pas des garanties techniques, professionnelles ou financières suffisantes, ne sont pas admises.

Dans le cas particulier des groupements, sera vérifiée la recevabilité administrative de la candidature de chacune des entreprises qui constitue le groupement. L'irrecevabilité de la candidature de l'une des entreprises membres du groupement entraînera de fait celle du groupement entier.

Si le SEDIF constate que des pièces dont la production était demandée sont manquantes ou incomplètes, il peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou de compléter ces pièces dans un délai maximum de 10 jours calendaires. Ce délai maximum de 10 jours commence à courir à compter de la date de retrait de l'accusé de réception électronique du courriel qui lui aura été adressé par le SEDIF.

Les demandes de complément faites par le SEDIF se feront exclusivement par le biais du portail des marchés publics franciliens Maximilien.

Prestation d'accueil téléphonique

## 7 JUGEMENT DES OFFRES

### 7.1 EXAMEN DES OFFRES

Le SEDIF examinera les offres en application des articles R.2152-1 à -5 du CCP.

Les offres inappropriées sont éliminées. Les offres irrégulières ou inacceptables peuvent devenir régulières ou acceptables à l'issue de la négociation, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Lorsque la négociation a pris fin, les offres irrégulières ou inacceptables sont éliminées. Toutefois, le SEDIF pourra autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières, dans un délai maximum de 10 jours calendaires, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. La régularisation ne pourra concerner une modification des caractéristiques essentielles de l'offre.

Examen des pièces financières de l'offre :

En cas de discordance, d'omission ou d'erreur de multiplication, d'addition ou de report, constatée dans différentes pièces financières de leurs offres, les soumissionnaires pourront donc être invités à expliciter ou à rectifier les pièces en conséquence, au moyen de demandes de précision ou de régularisation.

### 7.2 CRITERES DE CHOIX DES OFFRES

L'analyse sera réalisée sur la base des critères suivants pondérés de la manière suivante :

<i><b>Critères</b></i>	<i><b>Pondération</b></i>	<i><b>Note maximale</b></i>
Valeur technique	70 %	70
Prix	30 %	30
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100</b>

**La valeur technique de l'offre** sera notée selon les sous-critères suivants (sur 70 points, soit 70 % de la note maximale).



<i>Sous-critères du critère « valeur technique »</i>	<b>Note maximale</b>
Moyens humains affectés pour assurer l'exécution des prestations, qualité de l'équipe dédiée, interlocuteur principal.	20
Méthode d'organisation proposée pour assurer l'exécution et la qualité des prestations (suivi, encadrement, reporting, évaluation, contrôle...).	30
Délais et conditions d'élaboration à compter du démarrage de la prestation du manuel de procédures ainsi que les modalités de mise à jour tout au long de l'exécution du marché.	10
Dispositions RSE appliquées à l'exécution du marché (formations des agents affectés à la prestation, dispositifs de prévention des troubles musculo-squelettiques, démarches en faveur de la qualité de vie au travail, engagements environnementaux en lien direct avec la prestation, équipements nécessaires à l'exécution fournis par le Titulaire).	10
<b>Sous total</b>	<b>70 points</b>

Chaque sous-critère sera noté par application du barème suivant :

Niveau d'appréciation	Barème (% note maximale)
Très satisfaisant	100
Satisfaisant	50
Moyen	25
Insatisfaisant	12.5
Très insatisfaisant	0

**L'appréciation du critère prix de l'offre** sera effectuée au regard du montant total du détail quantitatif estimatif (document non contractuel).

La formule de notation du critère prix, est la suivante :

$$Note\ offre = Note\ maximale \times \left( \frac{prix\ mini^2}{prix\ offre} \right)$$

Lors de l'examen des offres, le SEDIF se réserve la possibilité de se faire communiquer les décompositions ou sous détails des prix ayant servi à l'élaboration des prix.

## 7.3 NEGOCIATIONS

A l'issue de l'analyse des offres à partir des critères définis dans le présent règlement de la consultation, le SEDIF engagera des négociations avec l'ensemble des candidats.

Toutefois, le SEDIF se réserve la possibilité de ne pas négocier conformément à l'article R.2123-5 du CCP.

Ces négociations pourront porter sur l'ensemble des éléments constitutifs de l'offre et seront effectuées dans des conditions de stricte égalité. Les négociations pourront se faire par échanges de courriels et/ou réunions dans les locaux du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France – Paris 6<sup>ème</sup>. Les réunions pourront également se faire par visioconférence.

Plusieurs réunions de négociations pourront être organisées. Chaque réunion de négociation aura la même durée pour tous les candidats admis à négocier.

L'ordre du jour de la réunion pourra être le suivant :

- présentation synthétique du candidat et de ses représentants,
- présentation du contenu de la note méthodologique et de la solution proposée,
- discussion ouverte.

Les négociations pouvant se faire par courriel par le biais du profil d'acheteur, il est demandé par conséquent au candidat d'indiquer une adresse mail régulièrement consultée ; il veillera à accuser réception de toute correspondance avec le SEDIF.

Au terme des négociations, chaque candidat admis à négocier sera invité à compléter ou à préciser son offre initiale dans un délai maximum et suivant les modalités qui lui seront indiqués lors des négociations ou dans un courriel ultérieur. Une analyse de la nouvelle proposition sera alors effectuée et le classement final des offres, à l'exception des offres irrégulières ou inacceptables qui seront écartées, sera établi à

partir des critères de jugement.

## 8 ATTRIBUTION DEFINITIVE

Le candidat, dont l'offre est économiquement la plus avantageuse, sera retenu définitivement sous réserve qu'il fournisse, dans un délai maximum de 15 jours à compter de la demande qui lui aura été faite par le SEDIF, les justificatifs et moyens de preuves mentionnés aux articles R.2143-5 à R.2143-15 du CCP.

Il devra remettre, le cas échéant, dans les conditions précisées par le SEDIF :

- L'acte d'engagement **signé** par une personne habilitée de manière originale.
- En cas de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés.
- Si elles n'ont pas pu être récupérées dans le cadre du dispositif « Dites-le nous une fois », les attestations sociales, fiscales et 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 (formulaire NOTI 1 : [www.economie.gouv.fr/daj](http://www.economie.gouv.fr/daj)).
- L'attestation d'assurance (responsabilité civile).
- Le cas échéant, la déclaration de sous-traitance (DC4) **signée** par des personnes habilitées, accompagnée de l'ensemble de ses documents annexes,

La notification du marché public emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

Si le candidat ou le soumissionnaire auquel il est envisagé d'attribuer le marché ne peut produire les documents demandés dans le délai imparti, sa candidature ou son offre sera rejetée par l'autorité habilitée qui présentera la même demande au soumissionnaire suivant dans le classement des offres.

Pour les candidats établis dans un état membre de l'Union européenne autre que la France, un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine doit être produit. Si ce certificat n'est pas établi en langue française, celui-ci fera l'objet d'une traduction certifiée conforme à l'original. En ce qui concerne les impôts, taxes et cotisations sociales pour lesquelles il n'est pas délivré de certificat, le candidat fait, sous sa propre responsabilité, une déclaration sous serment dûment datée et signée réalisée devant un tiers habilité. Cette déclaration ne peut en aucun cas revêtir la forme d'une attestation sur l'honneur établie par le signataire lui-même.

## 9 PROCEDURES DE RECOURS

Le présent marché est conclu et sera exécuté de bonne foi par les parties qui s'engagent à examiner ensemble tout différend qui pourrait survenir quant à son existence, son interprétation ou son exécution.

Deux voies de recours amiables sont possibles :

- Le recours au médiateur des entreprises <https://www.mieist.bercy.gouv.fr/>
- Le recours au comité consultatif interrégional de règlement amiable (CCIRA) des différends ou litiges relatifs aux marchés publics :

**5 rue Leblanc  
75911 PARIS CEDEX 15  
Téléphone : 01 82 52 42 67  
Courriel : [ccira@paris-idf.gouv.fr](mailto:ccira@paris-idf.gouv.fr)**

Les conditions de saisine sont définies dans le Code de la commande publique.

Dans l'intérêt des parties, si la voie de la médiation est choisie, tous les échanges effectués entre les parties seront, sauf accord des parties, confidentiels pendant une durée illimitée.

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le tribunal administratif de Paris :

**7 rue de Jouy  
75181 PARIS CEDEX 04  
Téléphone : 01 44 59 44 00  
Courriel : [greffe.ta-paris@juradm.fr](mailto:greffe.ta-paris@juradm.fr)  
Adresse internet (U.R.L.) : <http://www.paris.tribunal-administratif.fr>**

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

**Direction des affaires juridiques  
79 boulevard Saint-Germain  
75006 PARIS  
[sedif@sedif.com](mailto:sedif@sedif.com)**