



ASSOCIATION RÉGIONALE POUR L'HABITAT
Nord-Pas-de-Calais

MARCHÉ DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Réalisation d'une enquête de satisfaction

Perception de la qualité du service rendu
dans l'habitat social en Nord-Pas-de-Calais

Règlement de la consultation

Procédure formalisée – appel d'offre ouvert Groupement d'achat

En application de l'ordonnance n°2005-649 du 6 juin 2005

Date limite de réception des offres : 8 octobre 2010 à 18h

Article 1 - Acheteur

Le pouvoir adjudicateur :

Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais
1, rue Edouard Herriot
BP11
59008 LILLE CEDEX

Le pouvoir adjudicateur met à disposition le dossier de consultation par voie électronique, à l'adresse suivante : <https://www.marches-securises.fr>

Téléphone : 03 28 16 07 70

Courriel : contact@hlm-nord-pas-de-calais.org

Article 2 - Objet de la consultation

2-1 - Objet du marché

La consultation porte sur les prestations suivantes :

Réalisation d'une enquête de satisfaction sur la perception de la qualité du service rendu dans le logement social en Nord-Pas-de-Calais

2-2 - Procédure de passation

La consultation est passée en procédure formalisée – appel d'offre ouvert, conformément à l'article 7 du décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005.

2-3 - Forme du marché

La consultation donnera lieu à un marché ordinaire.

Article 3 - Dispositions générales

3-1 - Décomposition du marché

Sans objet.

3-2 - Durée du marché

La mission commencera à partir de la date de notification du marché pour s'achever fin mai 2011. Le planning prévisionnel figure dans la décomposition de la mission décrite à l'article 3.10 du Cahier des Clauses Particulières.

3-3 - Modalités de règlement

La prestation sera réglée par l'Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais sur présentation de facture.

- 20% au démarrage de la mission après validation du formulaire d'enquête,
- 40% après passation des enquêtes,
- 20% après remise du support de synthèse et tenue de la première réunion de présentation à l'AR

- 20% à l'issue de la dernière réunion de présentation à destination des organismes.

3-4 - Forme juridique de l'attributaire

Aucune forme de groupement n'est imposée par le pouvoir adjudicateur.

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

3-5 - Délai de validité des propositions

Le délai de validité des propositions est de 90 jours à compter de la date limite fixée pour la réception des propositions.

3-6 - Variantes et options

3-6-1 - Variantes

Sans objet

3-6-2 - Options

Sans objet

3-7 - Autres dispositions

Des prestations complémentaires seront précisées dans l'offre pour les organismes membres du groupement. Les organismes membres du groupement pourront solliciter ces prestations complémentaires à l'aide du bordereau de prix figurant à l'Annexe n°1 de l'acte d'engagement. Le coût des prestations complémentaires proposées doit impérativement être chiffré par l'entreprise candidate dans l'annexe à l'acte d'engagement prévue à cet effet. Ces prestations complémentaires seront prises en compte dans l'analyse des offres.

Article 4 - Dossier de consultation

4-1 - Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation comprend les documents suivants :

- le règlement de la consultation,
- l'acte d'engagement et son annexe,
- le CCP et ses annexes.

4-2 - Mise à disposition du dossier de consultation par voie électronique

Le pouvoir adjudicateur met à disposition le dossier de consultation par voie électronique, à l'adresse suivante : **<https://www.marches-securises.fr>**

Les soumissionnaires devront s'authentifier sur le site et notamment indiquer une adresse courriel électronique permettant de façon certaine une correspondance électronique notamment pour l'envoi d'éventuels compléments, précisions ou rectifications.

4-3 - Modification de détail au dossier de consultation

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'envoyer au plus tard 15 jours avant la date limite de remise des offres des modifications de détail sur le dossier de consultation.

Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier de consultation modifié.

Article 5 - Présentation des propositions

5-1-Documents à produire

Le dossier à remettre par chaque candidat comprendra les pièces suivantes :

Justificatifs candidature

- Copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire;
- Déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 8 de l'ordonnance du 6 juin 2005 concernant les interdictions de soumissionner;
- Déclaration concernant le respect de l'obligation d'emploi mentionnée aux articles L. 5212-1 à L. 5212-4 du code du travail;
- Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les fournitures, services ou travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles;
- Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels;
- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années;
- Présentation d'une liste des principaux services effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé;
- Indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique; responsables de prestation de services de même nature que celle du marché;
- Références en terme de missions similaires ou apparentées - Si le candidat s'appuie sur d'autres opérateurs économiques pour présenter sa candidature : production pour chacun de ces opérateurs des mêmes documents qui sont exigés du candidat pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières et production d'un engagement écrit de chacun de ces opérateurs justifiant que le candidat dispose de leurs capacités pour l'exécution du marché;
- DC 4 (Lettre de candidature et d'habilitation du mandataire par ses co-traitants, disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefe.gouv.fr>, thème : marchés publics);
- DC 5 (Déclaration du candidat, disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefe.gouv.fr>, thème : marchés publics);
- Si les documents fournis par le candidat ne sont pas rédigés en langue française, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Contenu de l'offre

- Acte d'engagement et ses annexes éventuelles
- Cahier des Clauses Particulières (signé),
- Décomposition du prix global et forfaitaire, détaillé
- Note méthodologique précisant :
 - La méthode et les modalités d'intervention proposées, en réponse aux chapitres 3-4 et 3-5 du CCP,
 - Le référentiel du prestataire dans le logement social,
 - Un extrait de rapport de mission proche de celui précisé dans le CCP,
 - Les moyens affectés nombre et qualité (humains et matériels),
 - Le planning détaillé d'intervention

En outre, pour chaque sous-traitant présenté dans l'offre, le candidat devra joindre, en sus de l'annexe :

- la nature et le montant des prestations sous-traitées ;
- le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant ;
- les conditions de paiement et modalités de règlement du sous-traitant ;
- les mêmes justificatifs de candidature que ceux exigés des candidats ci-dessus, à l'exception de la lettre de candidature.

Documents à produire dans tous les cas au stade de l'attribution du marché :

Conformément à l'article 18 du Décret n°2005-1742 du 30 décembre 2005, le candidat retenu ne saurait être désigné définitivement comme titulaire du marché qu'à la condition de produire dans un délai imparti par le pouvoir adjudicateur les certificats et attestations suivants :

- Pièces prévues aux articles D. 8222-5 ou D. 8222-7 et D. 8222-8 du code du travail;
- Attestations et certificats délivrés par les administrations et organismes compétents prouvant que le candidat a satisfait à ses obligations fiscales et sociales ou documents équivalents en cas de candidat étranger;
- DC 7 ou documents équivalents en cas de candidat étranger (Etat annuel des certificats reçus, disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefe.gouv.fr>, thème : marchés publics) ;

Si les documents fournis par le candidat ne sont pas rédigés en langue française, ils doivent être accompagnés d'une traduction en français certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

5-2-Langue de rédaction des propositions

Les propositions doivent être rédigées en langue française.

5-3-Unité monétaire

Le pouvoir adjudicateur conclura le marché dans l'unité monétaire suivante : euro(s).

5-4-Conditions de remise des offres (si profil d'acheteur sinon sous format papier)

Les offres seront préférentiellement remises par voie électronique par le biais profil d'acheteur Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais, accessible à partir de l'adresse suivante :

<https://www.marches-securises.fr>

A défaut les offres pourront également être remises sur support papier :

Les candidats transmettent leur proposition sous pli cacheté portant la mention :

« Réalisation d'une enquête de satisfaction, perception de la qualité du service rendu dans le logement social en Nord-Pas-de-Calais, ne pas ouvrir »

Il contiendra l'ensemble des pièces énumérées à l'article 5-1 du présent règlement de la consultation.

Le dossier papier sera accompagné d'une version électronique sur CD-Rom.

Article 6 - Jugement des propositions

Critères de jugement des candidatures :

1. Capacité juridique et professionnelle
2. Capacité technique
3. Capacité financière
4. Références

Capacité juridique et professionnelle appréciées au regard des pièces et renseignements suivants :

- copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire ;
- déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés à l'article 43 du code des marchés publics concernant les interdictions de soumissionner ;
- déclaration concernant le respect de l'obligation d'emploi mentionnée à l'article L. 323-1 du code du travail.
- présentation d'une liste des travaux exécutés au cours des trois dernières années, en rapport avec la prestation demandée.

Capacité technique appréciée au regard des pièces suivantes :

- indication des titres d'études et professionnels de l'opérateur économique;
- déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ;

Capacité financière appréciée au regard des pièces suivantes :

- déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires concernant les travaux objet du marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles ;
- déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance pour les risques professionnels

Références en termes de missions similaires ou apparentées

Critères de jugement des offres :

Les prestataires devront répondre aux principaux éléments du cahier des charges. Ces réponses seront présentées en quatre parties distinctes que le maître d'ouvrage examinera de façon successive pour arrêter son choix. L'offre sera appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous avec leur pondération :

- ⇒ **Prix global et détaillé : 35%**. Le bordereau de prix décomposera celui-ci en précisant la nature des prestations réalisées pour chacune des phases de la mission (cf. acte d'engagement).
- ⇒ **Références : 10%**. Indiquer les références démontrées du cabinet ou de l'institut dans le domaine des enquêtes de satisfaction menées auprès des clients du logement social.
- ⇒ **Moyens humains et matériels affectés, méthode et modalités d'intervention proposées : 40%**. Préciser les moyens propres réunis pour l'exécution de la mission dans les délais impartis, moyens humains en précisant ceux qui seraient sous-traités, moyens de contrôle de réalisation, moyens et outils de saisie, moyens de traitement informatique et de mise à disposition des résultats, ainsi que les méthodes utilisées pour garantir la fiabilité requise aux

différents niveaux de restitution demandés, les méthodes de pondération et d'agrégation.

- ⇒ **Mise en forme et présentations des résultats : 15%**. Présenter les modalités et formes selon lesquelles seront communiqués et restitués les résultats.

Article 7 - Renseignements complémentaires

Pour obtenir tous renseignements complémentaires qui leur seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront s'adresser à :

Renseignements d'ordre administratif ou technique :

Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais
Christelle COMES
1, rue Edouard Herriot
BP 11
59008 LILLE CEDEX
Tel : 03 28 16 07 70
mail : contact@hlm-nord-pas-de-calais.org

