

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

Référence marché n°03-2026

Procédure d'appel d'offres ouvert

Régie par le code de la commande publique

Objet du marché public :

- ✓ **Externalisation d'un centre d'appels destiné à l'information de consommateurs particuliers et professionnels**
- ✓ **Mise en place, exploitation et maintenance d'un Serveur Vocal Interactif**

Pouvoir adjudicateur : Le médiateur national de l'énergie

Durée du marché : Un an (renouvelable trois fois maximum) à compter de la notification au titulaire

Date et heure limite de réception des offres : lundi 16 novembre 2026 à 17h30

Contact : marches@energie-mediateur.fr

Le présent document doit être paraphé et signé et ne faire l'objet d'aucune autre modification, sous peine de nullité de l'offre.

PARTIE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Article 1 : Identification du pouvoir adjudicateur :**

Identification du pouvoir adjudicateur : Autorité publique indépendante	Personne signataire du marché public : Bernard DOROSZCZUK, Médiateur
Désignation du pouvoir adjudicateur : Le médiateur national de l'énergie	
Adresse : Grande Arche Paroi sud 92055 La Défense Cedex	
Adresse de courrier électronique (courriel) : marches@energie-mediateur.fr	
Adresse Internet (U.R.L) : www.energie-mediateur.fr	

- **Article 2 : Choix de la procédure :**

La présente consultation est lancée selon la procédure d'appel d'offres ouvert en application du code de la commande publique.

- **Article 3 : Objet du marché :**

La présente mise en concurrence est engagée en vue d'exécuter des prestations :

- d'exécution d'une activité de support téléphonique de premier niveau du service consommateurs Energie-Info — appelée « *Front Office* » ;
- et de mise en place, d'exploitation et de maintenance d'un Serveur Vocal Interactif, portail d'accueil du service consommateurs Energie-Info.

- **Article 4 : Allotissement du marché :**

Le présent marché n'est pas alloti.

- **Article 5 : Forme du marché :**

Le marché, qui sera passé à l'issue de la consultation, sera un marché ferme à prix mixte forfaitaire et unitaire.

- **Article 6 : Durée du marché :**

Le marché prend effet à compter de sa notification pour une durée d'un an. La date prévisionnelle de notification est prévue au cours de la semaine du **22 janvier 2027**.

La date de début d'exécution des prestations est fixée au **23 mars 2027**, la phase de préparation (cf. l'article 11-I du CCTP) débutant à la suite de la notification.

À sa date d'anniversaire (date de notification du marché), la durée pourra être prolongée par une décision expresse, sans que la durée maximale ne puisse excéder quatre ans maximum. À cet effet, le pouvoir adjudicateur notifie sa décision au titulaire au moins cinq mois avant la fin de la période considérée.

- **Article 7 : Lieu de livraison :**

La prestation se déroulera dans les locaux du titulaire.

Le dispositif de l'article L. 2153-1 du code de la commande publique étant mis en œuvre, les conditions d'exécution du marché devront respecter l'origine de l'offre.

- **Article 8 : Caractéristiques principales – Variantes et Options :**

Les prestations sont détaillées dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et dans le présent cahier des clauses administratives particulières (CCAP).

Variantes : Les candidats devront obligatoirement répondre à la solution de base en respectant les prescriptions relatives aux caractéristiques principales des prestations exposées dans les cahiers des charges.

Options : Le pouvoir adjudicateur n'a pas prévu d'option(s).

- **Article 9 : Traitement des offres anormalement basses :**

Dans le cas où certaines offres paraîtraient anormalement basses, les candidats concernés devront être en mesure de fournir toutes les justifications sur la composition de leur offre et fournir tous les renseignements qui leur seront demandés par le pouvoir adjudicateur pour lui permettre d'apprécier si les montants proposés sont susceptibles de couvrir les coûts du marché.

Si les informations fournies ne permettent pas au candidat de justifier ses prix, l'offre sera rejetée.

- **Article 10 : Conditions financières relatives au marché :**

- 1) Modalités essentielles de financement :**

Le présent marché est inscrit au budget de fonctionnement du médiateur national de l'énergie.

Origine du financement : budget de l'État (Programme budgétaire P174 : « Energie et après-mines »).

2) Modalités de paiement et de facturation :

Le mode de règlement choisi est le virement par mandat administratif.

Le règlement du prix du présent marché s'effectue mensuellement à terme échu, après l'exécution des prestations.

Le titulaire devra utiliser le portail Chorus Pro (accessible par internet en se connectant à l'URL <https://chorus-pro.gouv.fr>) pour déposer ses factures sur le portail.

Le paiement des prestations s'effectue dans un délai maximum de trente jours à compter de la réception de la facture, dès lors que celle-ci aura été acceptée par le médiateur national de l'énergie.

Le défaut de paiement dans les délais prévus ci-dessus fait courir de plein droit les intérêts moratoires au bénéfice du titulaire. Le taux d'intérêt qui s'applique est celui prévu à l'article 5-II du décret n°2008-408 du 28 avril 2008 relatif à la mise en œuvre du délai de paiement dans les marchés publics : les intérêts moratoires sont calculés en multipliant la somme due au cocontractant par le taux d'intérêt légal en vigueur majoré de sept points.

L'unité monétaire utilisée est l'euro.

- **Article 11 : Langue utilisée :**

L'ensemble des documents à remettre dans le cadre de la présente consultation, ainsi que l'ensemble des correspondances, doivent être rédigés en **langue française**.

PARTIE II : CONDITIONS DE PARTICIPATION À LA CONSULTATION

- **Article 12 : Modalités de retrait du dossier de consultation :**

Le DCE est disponible gratuitement sous forme dématérialisée à partir de la plateforme : <http://www.marches-publics.gouv.fr/> avec la référence **marché n°03-2026**.

- **Article 13 : Contenu du dossier de consultation (liste des pièces fournies au candidat par le pouvoir adjudicateur) :**

- o le présent règlement de consultation ;
- o le formulaire d'acte d'engagement (ATTRI1) auquel est annexé la Décomposition du Prix Forfaitaire et unitaire (DPFU – Annexe à l'ATTRI1) ;
- o le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- o le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- o le formulaire type de lettre de candidature (DC1) ;
- o le formulaire type de déclaration du candidat (DC2).

Modification de détail :

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard six jours ouvrables avant la date limite fixée pour la réception des offres, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever de quelque réclamation à ce sujet.

- **Article 14 : Groupements d'opérateurs économiques (co-traitance) :**

Les groupements momentanés d'entreprises sont autorisés. En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est **un groupement solidaire avec désignation d'un mandataire commun.**

Le groupement est solidaire lorsque chacun des prestataires du groupement est engagé pour la totalité du marché, que l'opération soit divisée ou non en lots. Dans cette forme de groupement, l'un des prestataires membres du groupement, désigné dans l'acte d'engagement comme mandataire, représente l'ensemble des membres vis-à-vis de la personne publique de la partie contractante et coordonne les prestations du groupement. L'acte d'engagement est un document unique qui indique le montant total du marché et l'ensemble des prestations que les membres du groupement s'engagent solidairement à réaliser.

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, il se verra contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait du pouvoir adjudicateur tel qu'il est indiqué ci-dessus.

Les candidats peuvent présenter une offre, soit en qualité de candidats individuels, soit en qualité de membres d'un ou plusieurs groupements. Ils ne peuvent pas cumuler les deux qualités.

En cas de groupement, les pièces demandées devront obligatoirement être produites et visées par le mandataire et chacun des cotraitants pour les documents les concernant, ou par le seul mandataire

dès lors que les cotraitants lui ont donné pouvoir à cet effet. Dans ce dernier cas, les pouvoirs sont à joindre au dossier de candidature.

- **Article 15 : Éléments constitutifs de la candidature :**

IMPORTANT : L'offre du candidat doit respecter le contenu du dossier à remettre, tel que mentionné ci-dessous. Le candidat doit remettre un dossier comprenant plusieurs pièces, lesquelles devront être signées par une personne habilitée à engager l'opérateur économique :

Cette personne doit être soit mentionnée sur l'extrait K-bis (pour les candidats établis en France) ou au répertoire équivalent d'inscription à un registre du commerce (candidats non établis en France), soit disposer d'un pouvoir émanant d'une personne figurant sur l'extrait K-bis.

En cas de procédure de redressement judiciaire, elles devront être contresignées par l'administrateur judiciaire désigné par le tribunal de commerce.

Le dossier à remettre par les candidats comprendra les pièces suivantes, dans une seule enveloppe, à savoir :

- ✓ **Situation juridique – références requises :**

- 1) Les renseignements permettant de **déterminer la nationalité** de l'opérateur économique et l'origine des services objet du marché public.
- 2) **Une lettre de candidature** précisant le ou les membres du groupement, datée et signée par la personne habilitée à engager la personne morale candidate (formulaire DC1).
- 3) **Une déclaration du candidat** sur l'honneur par laquelle le candidat certifie (formulaire DC2 ou équivalent) :
 - a) ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation définitive pour l'une des infractions prévues aux articles 222-34 à 222-40, 313-1, 313-3, 314-1, 324-1, 324-5, 324-6, 421-1 à 421-2-4, 421-5, 432-10, 432-11, 432-12 à 432-16, 433-1, 433-2, 434-9, 434-9-1, 435-3, 435-4, 435-9, 435-10, 441-1 à 441-7, 441-9, 445-1 à 445-2-1 ou 450-1 du code pénal, aux articles 1741 à 1743, 1746 ou 1747 du code général des impôts et pour les marchés publics qui ne sont pas des marchés publics de défense ou de sécurité aux articles 225-4-1 et 225-4-7 du code pénal, ou pour recel de telles infractions, ainsi que pour les infractions équivalentes prévues par la législation d'un autre Etat membre de l'Union européenne.
 - b) ne pas avoir été sanctionné pour méconnaissance des obligations prévues aux articles L. 8221-1, L. 8221-3, L. 8221-5, L. 8231-1, L. 8241-1, L. 8251-1 et L. 8251-2 du code du travail et ne pas avoir été condamné au titre de l'article L. 1146-1 du même code ou de l'article 225-1 du code pénal ;
 - c) avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la procédure de passation du marché public, mis en œuvre l'obligation de négociation prévue du 2° de l'article L. 2242-1 du code du travail ;
 - d) ne pas avoir été condamné au titre du 5° de l'article 131-39 du code pénal ou qui sont des personnes physiques condamnées à une peine d'exclusion des marchés publics.

- e) ne pas être en état de liquidation judiciaire au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce ;
 - f) ne pas être déclaré en état de faillite personnelle, au sens de l'article L. 625-2 du code de commerce, ou d'une procédure équivalente régie par un droit étranger ;
 - g) ne pas être admis au redressement judiciaire, au sens de l'article L. 620-1 du code de commerce, ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger, sans justifier d'une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché ;
 - h) avoir, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, souscrit les déclarations incombant en matière fiscale et sociale ou acquitté les impôts et cotisations exigibles à cette date, ou s'être acquitté spontanément de ces impôts et cotisations avant la date du lancement de la présente consultation ou d'avoir constitué spontanément avant cette date des garanties jugées suffisantes par le comptable ou l'organisme chargé du recouvrement ;
 - i) s'engager à respecter la législation et la réglementation pendant toute la durée du marché, qu'il s'agisse du code du travail (et notamment les dispositions relatives au travail dissimulé), du code de la sécurité sociale, ou encore du code général des impôts (liste non exhaustive).
- 4) Tout renseignement permettant de déterminer la nationalité de l'opérateur économique et l'origine des services objet du marché public.

Le cas échéant, copie du ou des jugements de redressement judiciaire et une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée prévisible d'exécution du marché.

✓ Capacité économique et financière – références requises :

- 5) **La déclaration concernant le chiffre d'affaires** global et le chiffre d'affaires concernant des prestations du même type que celles faisant l'objet du marché au cours des trois derniers exercices.
- 6) **Un relevé d'identité postal ou bancaire.**
- 7) **Une attestation d'assurance responsabilité civile.**

✓ Capacité technique et professionnelle – références acquises :

- 8) **Une déclaration indiquant les effectifs du candidat et l'importance du personnel d'encadrement au cours des trois derniers exercices.**
- 9) Si le candidat en possède, fournir tout **certificat professionnel** (ou équivalent) adapté à l'objet du marché. La preuve de la capacité du candidat peut être apportée par tout moyen.
- 10) Afin d'évaluer l'expérience du candidat, sera présentée **une liste des principales prestations de même nature (ou pouvant y être assimilées) que les prestations**

faisant l'objet du présent marché, effectuées au cours des trois dernières années.

Les informations suivantes devront être précisées :

- les noms et coordonnées des contacts clients ;
- l'objet du projet ainsi que le périmètre de la prestation effectivement assurée par le candidat ;
- le montant du projet global ainsi que le prix de la prestation effectivement assurée par le candidat ;
- la date de réalisation de la prestation.

À NOTER :

- o Tous les documents ayant leur durée de validité limitée devront être établis pour une période couvrant la date d'ouverture des plis. Il pourra être demandé à tout moment au titulaire des documents en cours de validité.
- o Les documents à remettre seront fournis non seulement par le soumissionnaire mais aussi par ses éventuels cotraitants ou sous-traitants. En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de ce ou ses sous-traitants pour l'exécution du marché, le candidat produit le contrat de sous-traitance, soit un engagement écrit du ou des sous-traitants (formulaire DC4 ou équivalent).

• **Article 16 : Éléments constitutifs de l'offre :**

- 1) L'acte d'engagement (formulaire ATTRI1) signé en original par la personne habilitée à engager la société ou le groupement.
- 2) La Décomposition du Prix forfaitaire et unitaire (DPFU – Annexe à l'ATTRI1) : document annexé à l'acte d'engagement (à compléter, dater, parapher et signer).
- 3) L'offre technique détaillée, datée et signée du candidat et comportant **obligatoirement** :
 - o le détail technique de la prestation pour les besoins décrits dans le CCTP ;
 - o les modalités de mise en œuvre et de pilotage de la prestation ;
 - o la présentation des moyens techniques, matériels et humains proposés pour la réalisation des prestations (composition de l'équipe dédiée, profils et curriculum vitae du superviseur et du responsable de production) ;
 - o la précision des risques que le candidat estime probables pour le projet.

Les offres incomplètes pourront ne pas être examinées.

PARTIE III : CRITÈRES DE SÉLECTION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Le pouvoir adjudicateur vérifie que l'ensemble des documents demandés au titre de la candidature ont été transmis. Au cas où les pièces demandées sont absentes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur pourra demander aux candidats de produire ou de compléter ces pièces dans un délai maximum de six jours ouvrables à compter de la demande.

Le pouvoir adjudicateur peut éliminer les candidats dont les documents exigés n'ont pas été produits, sans qu'il ait été nécessaire au préalable de demander aux candidats de compléter leur dossier.

- **Article 17 : Recevabilité des candidatures :**

La recevabilité de la candidature est jugée au vu des règles d'accès à la commande publique, énoncées par le code de la commande publique.

Le candidat établi dans un État autre que la France doit produire un certificat établi par les administrations et organismes du pays d'origine.

Lorsqu'un tel certificat n'est pas délivré par le pays concerné, il peut être remplacé par une déclaration sous serment, ou dans les États où un tel serment n'existe pas par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant l'autorité judiciaire ou administrative compétente, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays.

Le médiateur national de l'énergie mettra en œuvre le dispositif de l'article L. 2153-1 du code de la commande publique. La nationalité des opérateurs économiques et l'origine des services sera appréciée conformément aux dispositions de l'article 3 du règlement (UE) 2022/1031.

- **Article 18 : Critères d'appréciation des candidatures :**

Les capacités requises des candidats seront appréciées au vu des documents que le candidat devra fournir. Ces capacités doivent être suffisantes pour la réalisation de la prestation objet de ce marché.

L'appréciation des capacités professionnelles, techniques et financières des membres du groupement est globale.

À NOTER : Lors de l'ouverture des enveloppes, seront éliminées les candidatures qui/dont :

- ne sont pas recevables en application du code de la commande publique ;
- les garanties techniques et financières sont manifestement insuffisantes ;
- le dossier qui serait transmis et réceptionné postérieurement à la date et/ou à l'heure limite fixées ci-dessus, ainsi que le dossier transmis sous enveloppe non-conforme aux conditions précitées, ne sera pas retenu et sera renvoyé au candidat.

- **Article 19 : Critères de sélection des offres :**

Les offres seront jugées selon les critères définis ci-après :

- **Valeur technique de l'offre (70 %)**, exprimée au travers de :
 - o **la qualité de la relation client** : le médiateur national de l'énergie tient à assurer le meilleur niveau de satisfaction à l'ensemble des consommateurs. Ce marché implique donc de maîtriser les leviers de la qualité de la relation client, et notamment, la sélection des conseillers (niveau d'études, expérience, profil du superviseur), leur formation initiale et continue avec intervention des collaborateurs du médiateur national de l'énergie, le maintien d'un niveau de turn-over le plus faible possible ;
 - o **la flexibilité et la réactivité** : le titulaire devra être en mesure de s'adapter rapidement à une augmentation de la volumétrie d'appels, pour maintenir les niveaux de qualité de service attendus et de pallier l'absence ou au départ d'un collaborateur ;
 - o **les modes d'interaction entre le titulaire et le médiateur national de l'énergie pour le pilotage de la prestation** : modalités de pilotage, en privilégiant les échanges en présentiel, moyens de communications associés, interlocuteur dédié etc....
- **Offre de prix (30 %)**, présentée selon la décomposition annexée à l'acte d'engagement (document à compléter, dater, parapher et signer).

PARTIE IV : DÉROULEMENT DE LA PRÉSENTE PROCÉDURE

- **Article 20 : Procédure en une seule étape : Candidature et Offre :**

- Envoi d'un avis d'appel public à la concurrence pour parution au BOAMP et au JOUE.
- Réception des plis.

1^{er} temps :

- Analyse des candidatures et sélection par le pouvoir adjudicateur des candidatures recevables (cf. les critères d'appréciation des candidatures décrits ci-dessus).

2^{ème} temps :

- Analyse des offres, examens et engagement éventuel des négociations par le pouvoir adjudicateur dans les conditions fixées ci-dessous.
- Classement des offres et désignation de l'attributaire du présent marché par le pouvoir adjudicateur (cf. les critères de sélection des offres décrits ci-dessus).

- **Article 21 : Négociation des offres :**

Le pouvoir adjudicateur **se réserve la possibilité** d'engager des négociations avec les candidats les mieux placés.

Nombre maximum de candidats invités à négocier : les trois premiers candidats au terme d'un premier classement provisoire.

Ces phases de négociations pourront se dérouler par courrier électronique ou lors d'entretiens au siège du médiateur national de l'énergie, ou encore, lors d'une visite des locaux du candidat par le pouvoir adjudicateur.

Les négociations pourront porter sur les points suivants :

- un échange sur les moyens d'améliorer la qualité des offres ;
- l'effort tarifaire demandé au candidat.

Les candidats sont informés de la date, de l'heure et du lieu des entretiens par téléphone confirmé par courrier électronique.

Ils sont entendus dans des conditions équivalentes par audition ou par écrit (durée de l'audition, points de négociation, etc.).

Le pouvoir adjudicateur reçoit chaque candidat représenté par deux personnes au plus, dont une personne habilitée à engager la société. Les dates et heures limites de remise des nouvelles offres suite à négociation sont confirmées par écrit du pouvoir adjudicateur.

Les nouvelles offres sont alors jugées conformément à l'article 17 du présent règlement de consultation.

IMPORTANT : L'attention des candidats est attirée sur le fait que la négociation pourra être arrêtée dès que le niveau technique et/ou économique des offres reçues sera jugé suffisant, y compris si c'est le cas dès la première remise d'offre. En conséquence, les candidats devront remettre les meilleures offres techniques et économiques à chaque phase de négociation, y compris à la remise de la première offre.

PARTIE V : CONDITIONS DE REMISE ET D'ENVOI DES CANDIDATURES ET OFFRES

Les plis doivent être transmis de façon dématérialisée, sur la plate-forme d'achat de l'État, et ce au plus tard le **lundi 16 novembre 2026 à 17h30**.

Les dossiers qui seraient remis **après la date** et l'heure limite fixées ci-dessus **ne seront pas retenus**.

Délai minimum de validité des offres : 160 jours à compter de la date limite de réception des offres.

PARTIE VI : QUESTIONS COMPLÉMENTAIRES

Les candidats pourront obtenir les renseignements complémentaires éventuels sur demande, via la plateforme des achats de l'État¹. Ces questions devront être parvenues **au plus tard le lundi 19 octobre 2026 à 17h30**. L'ensemble des questions posées seront compilées et les réponses seront transmises à l'ensemble des candidats **au plus tard le lundi 2 novembre 2026 à 17h30**.

¹ Les questions adressées par courrier électronique (à l'adresse marches@energie-mediateur.fr) seront acceptées ; les réponses seront toutes apportées sur la plateforme des achats de l'État.

PARTIE VII : VOIES DE RECOURS

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal administratif de Cergy-Pontoise
2-4 boulevard de l'Hautil – BP 30322 – 95027 CERGY-PONTOISE CEDEX
Téléphone : 01 30 17 34 00
Courriel : greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

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

Tribunal administratif de Cergy-Pontoise
2-4 boulevard de l'Hautil – BP 30322 – 95027 CERGY-PONTOISE CEDEX
Téléphone : 01 30 17 34 00
Courriel : greffe.ta-cergy-pontoise@juradm.fr

Toutefois, le médiateur national de l'énergie ou le titulaire pourront recourir au préalable au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics.