



MARCHE DE TECHNIQUES DE L'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Règlement de la consultation

Acheteur

SOCIETE ANONYME AEROPORT DE LA REUNION ROLAND GARROS
Adresse : 74 Avenue Roland Garros 97438 SAINTE MARIE
Téléphone : 0262 48 18 74

Objet de la consultation

Mise à disposition d'une solution CRM pour l'aéroport La Réunion Roland Garros

Date limite de remise des offres

Mercredi 23 Septembre 2026 à 12h (heure Réunion)

Procédure adaptée conformément aux articles R. 2123-1, R. 2123-4 et R. 2123-5 du
Code de la Commande Publique

Modifications réalisées le 04/09/2026
Modifications réalisées le 16/09/2026
Modifications réalisées le 17/09/2026

Sommaire

1. Objet de l'accord-cadre	3
1.1 Forme de l'accord-cadre	3
1.2 Durée du marché – Reconduction – Délais d'exécution... Erreur ! Signet non défini.	
2. Organisation de la consultation	4
2.1 Procédure de passation	4
2.2 Dispositions relatives aux groupements	4
2.3 Variantes libres	4
2.4 Variantes imposées	Erreur ! Signet non défini.
2.5 Modification de détail au dossier de consultation	5
2.6 Délai de validité des offres	5
3. Contenu du dossier de consultation.....	5
4. Retrait du dossier de consultation.....	5
5. Présentation des candidatures et des offres	6
5.1 Éléments nécessaires à la sélection des candidatures :	6
5.2 Éléments nécessaires au choix de l'offre	8
6. Jugement des candidatures, des offres et attribution du marché	8
6.1 Jugement des candidatures	8
6.2 Jugement des offres	9
7. Négociations	12
7.1 Déroulement des négociations	12
7.2 Contenu des négociations	12
8. Attribution de l'accord-cadre.....	13
9. Conditions d'envoi et de remise des candidatures et des offres	13
10. Renseignements complémentaires.....	17
11. Instances compétentes	18
12. Procédures de recours.....	19

1. Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre a pour vocation de permettre à la SA ARRG de déployer une solution CRM exclusivement orientée B2C, destinée à soutenir et structurer les actions marketing auprès des voyageurs individuels. L'outil devra notamment aider les équipes à répondre aux objectifs suivants :

- Fidéliser les clients et améliorer la récurrence d'usage des services aéroportuaires (ex. parking, offres commerciales)
- Renforcer la notoriété de la marque aéroportuaire auprès des passagers
- Mieux connaître les comportements et attentes des passagers grâce à une segmentation précise et à une centralisation des données
- Structurer, automatiser et optimiser les campagnes marketing ainsi que les reporting associés
- Renforcer l'autonomie de l'équipe marketing sur la gestion, l'exploitation et l'analyse des données clients B2C.

1.1 Forme de l'accord-cadre

1.1.1 Nombre de titulaires

L'accord-cadre sera conclu avec un seul opérateur économique.

1.1.2 Allotissement

La consultation ne fait pas l'objet d'une décomposition en lots car celle-ci serait de nature à restreindre la concurrence, risque de rendre techniquement difficile et financièrement plus coûteuse l'exécution des prestations.

Par conséquent, les prestations donneront lieu à un accord-cadre unique.

1.1.3 Bons de commande

Les prestations feront l'objet d'un accord-cadre fractionné à bons de commande en application des articles R. 2162-2 et suivants, R. 2162-13 et R. 2162-14 du Code de la commande publique. Les prestations de l'accord-cadre sont exécutées par l'émission de bons de commande successifs selon les besoins. Chaque bon de commande précise celles des prestations décrites dans l'accord-cadre dont l'exécution est demandée. Il en détermine la quantité.

Le montant maximum est fixé à l'acte d'engagement.

1.2 Durée de l'accord-cadre

La durée ferme de l'accord-cadre est de 2 ans.

Il commencera à courir à compter de la notification de l'accord-cadre.

1.3 Reconduction

L'accord-cadre pourra être reconduit 4 fois 1 an.

Par conséquent, la durée totale de l'accord-cadre est de 6 ans (période ferme et reconductibles y comprises).

La reconduction est tacite.

Si l'entité adjudicatrice ne souhaite pas reconduire l'accord-cadre, elle prendra une décision expresse de non-reconduction qui sera notifié au titulaire au plus tard dans un délai de 60 jours calendaires avant la date d'échéance de l'accord-cadre.

Le titulaire ne dispose pas de la faculté de refuser la reconduction de l'accord-cadre.

2. Organisation de la consultation

2.1 Procédure de passation

La présente consultation est passée dans le respect des dispositions des articles R. 2123-1, R. 2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique selon une procédure adaptée **ouverte**.

Les candidats devront déposer leurs candidatures et offres simultanément. À l'issue de l'analyse des offres initiales sur la base des critères de sélection énoncés à l'article 6.2.2 du présent Règlement de la Consultation, **une négociation pourra être engagée avec, au maximum, les 4 soumissionnaires ayant obtenu les meilleures notes du classement, sous réserve que les offres ne soient pas irrégulières, inacceptables ou inappropriées.**

À l'issue de l'analyse des offres reçues et des négociations éventuelles, l'Entité adjudicatrice retiendra une seule offre, celle étant identifiée comme économiquement la plus avantageuse.

2.2 Dispositions relatives aux groupements

L'accord-cadre pourra être attribué à une seule entreprise ou à un groupement d'entreprises.

Si l'accord-cadre est attribué à un groupement conjoint, le mandataire conjoint sera solidaire de chacun des membres du groupement. Si le groupement attributaire est d'une forme différente, il pourra se voir contraint d'assurer sa transformation pour se conformer au souhait de la SA ARRG.

Possibilité de présenter pour l'accord-cadre plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidats individuels et de membres d'un ou plusieurs groupements :

☐ Oui

☒ Non

Ou en qualité de membres de plusieurs groupements :

☐ Oui

☒ Non

2.3 Variantes – Fractionnement en tranches – Prestations supplémentaires éventuelles (PSE)

La proposition de variante libre n'est pas autorisée.

Il n'est pas prévu de variantes imposées.

Il n'est pas prévu de fractionnement en tranches dans le présent accord-cadre.
Il n'est pas prévu de PSE.

2.4 Modification de détail au dossier de consultation

L'entité adjudicatrice se réserve le droit d'apporter au plus tard 5 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des candidatures et offres des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats la date limite ci-dessus est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

2.5 Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de 120 jours à compter de la date limite de remise de l'offre finale.

3. Contenu du dossier de consultation

Le dossier de consultation comprend les pièces suivantes :

- Le présent règlement de la consultation (RC)
- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes :
 - ANNEXE 1 : La Décomposition des Prix Globaux et Forfaitaires (DPGF) et le Bordereau des Prix Unitaires (BPU)
- Le Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP) et ses annexes éventuelles
- Le Cahier de Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes :
 - ANNEXE 1 : Source & catégorie data récoltées
 - ANNEXE 2 : Fiche type client
- Le Détail Estimatif Quantitatif (DQE)
- Le cadre de réponse fonctionnel
- Le cadre de réponse SSI
- Le clausier RGPD
- Le clausier SSI
- L'engagement de confidentialité
- Le Plan assurance sécurité

4. Retrait du dossier de consultation

L'entité adjudicatrice informe les candidats que le dossier de consultation est dématérialisé.

Le Dossier de Consultation des Entreprises (DCE) peut être consulté et téléchargé gratuitement à l'adresse suivante :

https://www.marches-securises.fr/perso/AR-Roland-Garros_974/.

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition par l'entité adjudicatrice, les opérateurs économiques devront disposer des logiciels permettant de lire les formats suivants :

- Fichiers compressés au standard *.zip (lisibles par Winzip, Quickzip)

- Adobe® Acrobat® *.pdf (lisibles par le logiciel Adobe Reader)
- *.doc ou *.xls version 2000-2003 (lisibles par Microsoft Office ou OpenOffice)
- Rich Text Format *.rtf
- Le cas échéant le format DWF (lisibles par les logiciels Autocad, ou des visionneuses telles que Autodesk DWF viewer, . . .).

Lors du téléchargement du dossier de consultation, il est recommandé à l'entreprise de créer un compte sur la plateforme de dématérialisation où il renseignera notamment le nom de l'organisme soumissionnaire, et une adresse électronique afin de la tenir informée des modifications éventuelles intervenant en cours d'une procédure (ajout d'une pièce au DCE, envoi d'une liste de réponses aux questions reçues...).

Le candidat est informé que seul l'exemplaire du dossier de consultation détenu par l'entité adjudicatrice fait foi.

5. Présentation des candidatures et des offres

Les candidats auront à produire, les pièces ci-dessous définies rédigées en langue française.

5.1 Éléments nécessaires à la sélection des candidatures :

Chaque candidat ou chaque membre de l'équipe candidate devra produire les pièces suivantes :

5.1.1 Situation juridique

- Formulaire DC1 ou équivalent : Lettre de candidature - Habilitation du mandataire par ses cotraitants ;
- Formulaire DC2 ou équivalent : Déclaration du candidat individuel ou du membre du groupement ;
- K'BIS moins de 3 mois : Pour les structures créées après le 1er janvier 2023, le récépissé de déclaration auprès du centre de formalité des entreprises sera substitué aux certificats à fournir au cas où le candidat serait retenu ;
- Engagement : Le candidat produit si nécessaire les pouvoirs des personnes habilitées à l'engager juridiquement ;
- La justification des pouvoirs de la personne habilitée à engager l'entreprise lorsque leur organisation le justifie (délégation de pouvoir ou de signature, ...)

5.1.2 Capacité

- Déclaration de chiffre d'affaires : Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, 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 (cf. formulaire DC2 à compléter)
- Moyens humains et techniques à disposition :
 - description de l'équipement technique ainsi que des mesures employées par le candidat pour s'assurer de la qualité des prestations exécutées ;
 - déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années ;

- Références clients sur des projets similaires : présentation d'une liste des principaux projets similaires effectués au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date, le destinataire public ou privé ainsi que le périmètre. Les projets similaires sont prouvés par des attestations de bonne exécution fournies par les donneurs d'ordres.

Le candidat pourra prouver sa capacité par tout autre document considéré comme équivalent par l'entité adjudicatrice s'il est objectivement dans l'impossibilité de produire l'un des renseignements demandés relatifs à sa capacité financière.

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 (sous-traitant notamment), il devra produire les pièces relatives à cet intervenant visées au présent article ci-dessus. Il devra également justifier qu'il disposera des capacités de cet intervenant pour l'exécution du marché par un engagement écrit de l'intervenant.

En vertu de l'article R. 2143-16 du Code de la commande publique, dans le cadre de leur candidature, il est exigé que les candidats joignent une traduction en français aux éléments rédigés dans une autre langue.

Il est porté à l'attention des candidats que, conformément aux dispositions de l'article R. 2143-13 du Code de la commande publique, ils ne sont pas tenus de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve que l'acheteur peut obtenir directement par le biais :

- D'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel à condition que l'accès à celui-ci soit gratuit et, le cas échéant, que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation ;
- D'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

Les candidats sont invités à utiliser le coffre-fort électronique disponible gratuitement depuis leur compte sur https://www.marches-securises.fr/perso/AR-Roland-Garros_974/.

De plus, conformément aux dispositions de l'article R. 2143-14 du Code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir à l'entité adjudicatrice les documents justificatifs et moyens de preuve qui ont déjà été transmis lors d'une précédente consultation et qui demeurent valables.

Enfin, selon les dispositions de l'article R. 2143-4 du Code de la commande publique, l'entité adjudicatrice accepte que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME) établi conformément au modèle fixé par le règlement de la Commission européenne établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen, en lieu et place de la déclaration sur l'honneur et des renseignements mentionnés à l'article R. 2143-3.

Les candidats peuvent constituer ou réutiliser un DUME dans sa version électronique via l'une des url suivantes : <https://ec.europa.eu/tools/espd/> OU <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/>

Il est précisé que l'entité adjudicatrice n'autorise pas les candidats à se limiter à indiquer dans le document unique de marché européen qu'ils disposent de l'aptitude et des capacités requises sans fournir d'informations particulières sur celles-ci.

Service DUME :

Cette consultation est éligible au dispositif 'Service DUME' (ex-MPS - Marché Public Simplifié) accessible sur l'url suivante : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr/#/>

Par ce dispositif, les candidats postuleront à la consultation par le biais d'un DUME (Document Unique de Marché Européen). Ce DUME sera pré-rempli sur la base du seul numéro SIRET et permettra de :

- Bénéficiaire d'une reprise des données légales de l'entreprise (raison sociale, adresse, mandataires sociaux) ;
- Bénéficiaire d'une reprise des données concernant la taille de l'entreprise et son chiffre d'affaires global ;
- D'attester du respect des obligations sociales et fiscales grâce à une requête automatisée auprès des administrations concernées (DGFIP, ACOSS).

Les autres informations éventuelles devront être complétées.

Attention, les candidats devront joindre leur offre technique et commerciale ainsi que les documents de la candidature qui ne seraient pas dans le formulaire DUME.

5.2 Éléments nécessaires au choix de l'offre

Pour le choix de l'offre, les candidats doivent produire les documents suivants :

- Un acte d'engagement (AE) **complété**
- La Décomposition des Prix Globaux et Forfaitaires (DPGF), le Bordereau des Prix Unitaires (BPU) et le Détail Estimatif Quantitatif (DQE) complétés
- Un mémoire technique détaillant les dispositions que le fournisseur se propose d'adopter pour l'exécution des prestations faisant l'objet du marché et conforme aux spécifications du CCTP
- Le clausier SSI **complété et signé**
- Le clausier RGPD **complété et signé**
- Le cadre de réponse SSI **complété et signé**
- Le cadre de réponse technique **complété**
- Le Plan assurance sécurité **complété et signé**

Le CCAP et les documents remis par l'entité adjudicatrice, à l'exception de ceux visés ci-dessus et leurs annexes ne sont pas à remettre dans l'offre. Seuls les documents détenus par l'entité adjudicatrice font foi.

Il est rappelé aux candidats que la signature de l'acte d'engagement vaut acceptation de toutes les pièces contractuelles.

6. Jugement des candidatures, des offres et attribution du marché

6.1 Jugement des candidatures

Seuls sont ouverts les plis reçus au plus tard à la date et à l'heure limite de remise des candidatures.

L'examen des candidatures s'effectue comme suit :

- si l'entité adjudicatrice constate que des pièces ou informations dont la présentation était réclamée au titre de la candidature sont absentes ou incomplètes, elle peut demander à tous les candidats concernés de compléter leur dossier de candidature dans un délai approprié et identique pour tous ;
- l'entité adjudicatrice vérifie les informations qui figurent dans la candidature, y compris en ce qui concerne les opérateurs économiques sur les capacités desquels le candidat s'appuie ;

- l'entité adjudicatrice peut demander au candidat de compléter ou d'expliquer les documents justificatifs et moyens de preuve fournis ou obtenus.

L'entité adjudicatrice déclare irrecevables :

- les candidatures qui ne sont pas accompagnées des pièces requises par le présent règlement de consultation ;
- les candidatures pour lesquelles les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par l'acheteur n'ont pas été produits dans le délai imparti ;
- les candidatures qui ne disposent pas de l'aptitude à exercer l'activité professionnelle, de la capacité économique et financière ou des capacités techniques et professionnelles nécessaires à l'exécution du marché;
- Les candidatures remises hors délai.

L'entité adjudicatrice sélectionne les candidatures aptes à exercer l'activité professionnelle, disposant de la capacité économique et financière ainsi que, des capacités techniques et professionnelles nécessaires à l'exécution du marché, ainsi que des niveaux minimaux exigés. Ces candidatures seront agréées à déposer une offre financière et technique.

6.2 Jugement des offres

Avant la phase négociation, une première analyse de l'offre initiale des candidats est effectuée, l'entité adjudicatrice vérifie :

6.2.1 Recevabilité des offres

L'entité adjudicatrice vérifie que les offres reçues dans les délais sont régulières, acceptables et appropriées.

Les offres irrégulières, inappropriées ou inacceptables sont éliminées.

Toutefois, l'entité adjudicatrice pourra, le cas échéant, autoriser les soumissionnaires concernés à régulariser les seules offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses.

Traitement des offres irrégulières :

Sera déclarée une offre irrégulière une offre qui, tout en apportant une réponse au besoin de l'entité adjudicatrice, est incomplète ou ne respecte pas les exigences formulées au sein des documents de la consultation, en particulier parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale.

L'entité adjudicatrice se réserve la possibilité de demander aux candidats de régulariser les irrégularités de leurs offres, à l'exception des cas listés ci-dessous :

- candidature ou offre remise hors délai
- offres anormalement basses
- absence de l'acte d'engagement et de ses annexes

L'absence d'un des documents listés ci-dessus n'est pas régularisable et entraîne automatiquement le rejet de l'offre du soumissionnaire.

L'entité adjudicatrice pourra, à tout moment, ne pas donner suite à la procédure pour des motifs d'intérêt général. Le candidat ne percevra alors aucune indemnité.

Seront écartées les offres rectifiées dont les caractéristiques sont substantiellement modifiées par rapport à l'offre initialement remise.

L'entité adjudicatrice vérifie que les offres présentées ne sont pas anormalement basses.

Conformément aux articles R2152-3 à R2152-5 du Code de la Commande Publique, si une offre paraît anormalement basse, l'entité adjudicatrice demanderait, par écrit, des explications au(x) candidat(s) concerné(s) afin qu'il justifie le caractère sérieux de son offre par toutes précisions qu'il jugera utiles. Si les éléments fournis par le candidat ne permettent pas d'établir le caractère économiquement viable du prix proposé au regard de l'ensemble des exigences formulées dans le dossier de consultation, l'entité adjudicatrice pourra rejeter l'offre.

6.2.2 Critères de choix des offres

L'offre économiquement la plus avantageuse sera choisie, après classement des offres.

Les offres initiales, et le cas échéant les offres négociées, seront jugées, dans les conditions prévues aux articles R2152-6 et R2152-7 et R2152-11 du Code de la Commande Publique au regard des critères de jugement et pondérations suivants :

<u>Valeur technique de l'offre :</u> Définition et appréciation du critère : La valeur technique de l'offre sera jugée sur le fondement des éléments d'appréciation suivants: VT1 : Compréhension des besoins et adéquation de la solution proposée – 25 points Evaluation de la capacité du candidat à comprendre les enjeux et les besoins spécifiques de l'aéroport, ainsi que la pertinence de la solution proposée. VT2 : Fonctionnalités du logiciel – 25 points Analyse des fonctionnalités proposées par le CRM, notamment la gestion des interactions clients, la personnalisation des communications, la vue 360° des clients, et les outils d'analyse des données. Évaluation de la facilité d'utilisation du logiciel, notamment la simplicité de navigation et la flexibilité de l'interface utilisateur. Le soumissionnaire doit préciser s'il intervient en qualité d'intégrateur, éditeur, etc. VT3 : Connaissances métier et références marketing – 25 points Le soumissionnaire doit démontrer une expertise approfondie des enjeux marketing liés à l'utilisation d'un CRM, notamment en matière d'acquisition, de fidélisation et d'activation client. Il devra également maîtriser la création de segments à forte valeur ajoutée ainsi que les techniques de data mining permettant d'exploiter les données clients de manière avancée.	55/100
---	---------------

Il devra présenter des références concrètes de projets menés, mettant en évidence des résultats mesurables à travers des indicateurs de performance (KPI) pertinents tels que le taux de conversion, l'engagement client, la segmentation, la valeur vie client (CLV) ou le ROI des campagnes. VT4 : Capacité d'intégration avec les systèmes existants et respect des règles SSI et RGPD – 15 points Évaluation de la capacité du CRM à s'intégrer aux systèmes existants (dont Microsoft Fabric), via des connecteurs et API fiables, garantissant des échanges de données sécurisés et performants. Vérification de la conformité aux exigences SSI et RGPD, notamment en matière de sécurité, de gestion des accès, de traçabilité et d'hébergement des données. VT5 : Support et maintenance – 10 points Évaluation des modalités de support technique, de maintenance, ainsi que des dispositifs de formation à l'outil et d'accompagnement des utilisateurs proposés par le candidat. Très satisfaisant : de 76% à 100% de la note maximale ; Satisfaisant : 75% de la note maximale ; Moyen : 50% de la note maximale ; Insuffisant : 20% de la note maximale ; Très insuffisant : 0 point	
Prix : Définition et appréciation du critère : Ce critère valorise la proposition financière du candidat. Les montants du DPGF et du DQE seront pris en compte pour le calcul de la note attribuée au critère Prix. Le critère prix est noté sur 100 points. La note de 100 est attribuée à l'offre la moins disante après élimination des offres anormalement basses. Les autres candidats se verront attribués d'une note calculée par le biais de la formule suivante : $N = 100 \times (OMD / OAN)$ ou N est la note attribuée au candidat OMD est le montant de l'offre la moins disante OAN est le montant de l'offre du candidat noté	45/100

$$\text{Note finale sur 100} = 0,55 * \text{VT} + 0,45 * \text{Prix}$$

Qu'une phase de négociation ait été lancée ou non, l'accord-cadre sera attribué au soumissionnaire présentant l'offre ayant reçu la note finale la plus élevée. L'entité adjudicatrice pourra, en accord avec le soumissionnaire retenu, procéder à une mise au point des composantes du marché, sans que cette mise au point puisse remettre en cause les caractéristiques substantielles, notamment financières, du marché.

7. Négociations

7.1 Déroulement des négociations

À l'issue de l'analyse des offres initiales sur la base des critères de sélection énoncés à l'article 6.2.2 du présent Règlement de la Consultation, **une négociation pourra être engagée avec, au maximum, les 4 soumissionnaires ayant obtenu les meilleures notes du classement**, sous réserve que les offres ne soient pas irrégulières, inacceptables ou inappropriées. En cas d'égalité entre plusieurs offres pour la quatrième place, l'ensemble des offres concernées sera admis à la négociation.

Elle pourra prendre la forme d'échanges écrits et/ou d'auditions.

L'ensemble des offres négociées seront ensuite analysées et classées.

Au regard du classement réalisé, l'accord-cadre sera attribué au candidat dont l'offre est économiquement la plus avantageuse.

L'entité adjudicatrice se réserve toutefois la possibilité d'attribuer l'accord-cadre sur le fondement des offres initiales, sans négociation, si celles-ci apparaissent compétitives.

7.2 Contenu des négociations

7.2.1 Généralités

Les négociations pourront être engagées sur tous les aspects de l'offre et du cahier des charges, sans que cela n'entraîne de modifications substantielles.

7.2.2 Optimisation des conditions de l'accord-cadre

Dans le cadre des négociations, le candidat sera invité à indiquer toutes les pistes d'optimisation du marché (qu'elles soient techniques ou financières) qu'il juge pertinentes et qu'il estime compatible avec les exigences fonctionnelles du marché.

Ces pistes d'optimisation feront l'objet d'un mémoire distinct de celui utilisé pour la présentation de son offre remis par le candidat à l'entité adjudicatrice postérieurement à la phase de négociation. L'entité adjudicatrice se réserve le droit de les étudier ou non, sans avoir à justifier de sa décision.

L'entité adjudicatrice pourra éventuellement faire évoluer son cahier des charges en cours de négociation si certaines pistes d'optimisation s'avéraient incompatibles avec l'accord-cadre.

8. Attribution de l'accord-cadre

La réglementation ne fait plus obligation à l'opérateur économique, soumissionnant seul ou sous forme de groupement, de signer son offre dès le début de la consultation. Toutefois, **la signature de l'offre (acte d'engagement) du candidat attributaire devra impérativement intervenir au plus tard à l'attribution du marché.**

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer l'accord-cadre devra fournir les certificats et attestations mentionnés aux articles R2143-7, R2143-8 et R2143-9 du Code de la Commande Publique. Le délai imparti par l'entité adjudicatrice pour remettre ces documents ne pourra être supérieur à 10 jours ouvrés à compter de la demande de l'entité adjudicatrice :

- Extrait Kbis (entreprises inscrites au Registre du Commerce et des Sociétés – RCS) datant de moins de 3 mois et en cours de validité
- Attestation fiscale datant de moins d'un mois et en cours de validité
- Attestation sociale délivrée par l'organisme compétent, datant de moins de 6 mois et en cours de validité
- Si la société est en situation de redressement judiciaire, la copie du ou des jugements prononcés à cet effet.
- Liste nominative des salariés étrangers employés par le cocontractant et soumis à autorisation de travail (comprenant la date d'embauche, la nationalité, le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail du salarié étranger) ou déclaration de non-emploi de salariés étrangers
- Copie de la déclaration de détachement conformément aux articles R. 1263-5 et R. 1263-7, si la société est établie hors de France uniquement ou déclaration de non-détachement.
- Attestations d'assurances en cours de validité (Responsabilité civile) pour l'année en cours

À défaut de produire ces documents dans le délai fixé, l'offre du candidat attributaire sera rejetée et il sera éliminé.

Le candidat suivant sera alors sollicité pour produire les certificats et attestations nécessaires avant que le marché ne lui soit attribué.

Ces documents devront être obligatoirement déposés sur la plateforme <https://www.e-attestations.com>, mise à disposition gratuitement.

9. Conditions d'envoi et de remise des candidatures et des offres

La transmission des documents par voie électronique ne peut être réalisée qu'à l'adresse suivante : https://www.marches-securises.fr/perso/AR-Roland-Garros_974/

Le fuseau horaire de référence sera celui de GMT+4.

Chaque transmission fera l'objet d'une date certaine de réception et d'un accusé de réception électronique.

Se préparer à l'avance :

Nécessité de certificat numérique - Configuration à l'avance du poste de travail - recommandation de se préparer avec la Consultation de test.

En cas de réponse électronique, la signature électronique de certaines pièces est requise.

Le candidat/soumissionnaire doit avoir au préalable fait l'acquisition d'un certificat électronique. Obtenir un certificat électronique prend plusieurs jours, voire plusieurs semaines. Si le soumissionnaire ne possède pas de certificat électronique valable dans le cadre de la réponse à un accord-cadre dématérialisé, il est impératif qu'il en fasse la demande en avance.

Il est également fortement recommandé au candidat/soumissionnaire de prendre ses dispositions de manière à ce que sa réponse électronique soit déposée dans les délais impartis. Un test de configuration du poste de travail ainsi que des consultations de test sont mis à sa disposition sur la plateforme.

Formats de fichiers acceptés :

Même si le DCE élaboré par la SA ARRG comporte des fichiers au format Word ou Excel, la société devra faire le nécessaire pour que les formats de fichiers de sa réponse figurent dans la liste ci-dessous :

- format Acrobat ".pdf" : dernière version compatible PC française,
- format bureautique ".rtf" : version compatible PC française
- format Texte ".txt" (ASCII ou unicode),
- format html,
- format Autocad ".dwg", ".dwt" : version compatible PC française,
- format "jpeg", "gif", "png", "tiff" et "bmp" pour les images et les photos,
- format "zip" ou "tar" pour les fichiers compressés.

Le soumissionnaire est invité à ne pas utiliser les « macros ». Les fichiers avec une extension EXE et les formats « vidéo » ne sont pas acceptés.

La SA ARRG se réserve le droit de convertir les formats (dans lesquels ont été encodés les fichiers transmis) au moment de l'archivage et ceci afin d'assurer leur lisibilité dans le moyen et long terme.

Virus

Tout document contenant un virus informatique fera l'objet d'un archivage de sécurité et sera réputé n'avoir jamais été reçu. Le candidat concerné en sera informé. Dans ces conditions, il est conseillé aux candidats de soumettre leurs documents à un anti-virus avant envoi.

Signature électronique des fichiers de la réponse :

Les documents du soumissionnaire doivent être signés électroniquement, selon les modalités détaillées ci-dessous.

Par application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, le candidat doit respecter les conditions relatives :

- au certificat de signature du signataire,
- à l'outil de signature utilisé (logiciel, service en ligne, parapheur le cas échéant), devant produire des signatures électroniques conformes aux formats réglementaires. (cf. annexe)

Rappels généraux : Dossier ZIP et signature scannée :

Les documents transmis par voie électronique seront re-matérialisés après l'ouverture des plis.

- Chaque fichier à signer doit être signé individuellement, de telle sorte que chaque signature puisse être vérifiée indépendamment des autres,
- Un dossier zip signé n'est pas accepté comme équivalent à la signature de chaque document qui constitue le dossier zip,
- Une signature manuscrite scannée n'a pas d'autre valeur que celle d'une copie et ne peut pas remplacer la signature électronique.

Assistance :

Pour toute question relative au dépôt de réponses électroniques, le numéro à disposition des candidats/soumissionnaires est le : 04 92 90 93 27.

Copie de sauvegarde :

a) Constitution

Les candidats/soumissionnaires peuvent également transmettre, dans les délais impartis pour la remise des plis, une copie de sauvegarde sur support physique électronique (CD-Rom, DVD-Rom, clé USB) ou sur support papier.

Dans l'hypothèse d'un envoi sur support papier, le candidat/soumissionnaire constituera son dossier dans les conditions prévues à l'article 5 du présent règlement.

Dans l'hypothèse d'un envoi sur support physique électronique, les documents relatifs à la réponse du candidat figurant dans cette copie de sauvegarde peuvent être signés par le biais de la plateforme.

b) Modalités d'envoi

Cette copie est transmise à l'adresse ci-dessous :

Aéroport Réunion Roland GARROS – Direction Achats – Bâtiment KERVAL – 2^e étage
74 Avenue Roland GARROS
97438 SAINTE MARIE

La copie être reçue avant les dates limites de remise des candidatures ou des offres.

Elle doit être placée dans un pli scellé comportant la mention lisible : « NE PAS OUVRIR COPIE DE SAUVEGARDE- Marché n°2025MARK045 - Mise à disposition d'une solution CRM pour l'aéroport La Réunion Roland Garros » et indiquant les nom, prénom et coordonnées du candidat/soumissionnaire.

Les documents de la copie de sauvegarde doivent être signés (pour les documents dont la signature est obligatoire). Si le support physique choisi est le support papier, la signature est manuscrite. Si le support physique choisi est électronique, la signature est électronique.

c) Ouverture de la copie de sauvegarde

Si la copie de sauvegarde parvient à la SA ARRG après la date et l'heure limites fixées pour la remise des offres, elle ne sera pas prise en considération.

Conformément à l'article 2 II de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à

disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde, dans l'hypothèse où la copie de sauvegarde a été remise avant la date et l'heure limites fixées pour la remise des offres, il sera procédé à son ouverture dans les cas suivants :

- lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans les réponses transmises par voie électronique. Dans ce cas, la trace de la malveillance du programme sera conservée par la SA ARRG.
- lorsqu'une candidature ou une offre électronique est reçue de façon incomplète, hors délais ou n'a pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Si le pli contenant la copie de sauvegarde n'est pas ouvert, il sera détruit par l'Entité adjudicatrice à l'issue de la procédure.

d) Présence d'un programme malveillant dans la copie de sauvegarde remise sur support physique électronique

La copie de sauvegarde ouverte sur support physique électronique et dans laquelle un programme malveillant a été détecté, est écartée.

Dans ce cas, le candidat concerné en sera informé dans les conditions prévues aux articles R 2181-1 à R 2181-4 du Code de la commande publique et la copie de sauvegarde sera détruite.

Fichiers contenant un programme informatique malveillant :

Avant transmission de sa réponse, le candidat devra tout mettre en œuvre pour assurer la non-présence de programmes malveillants dans chacun des fichiers transmis à la SA ARRG. Après le dépouillement de l'enveloppe, la SA ARRG procédera à l'analyse de son contenu pour détecter la présence d'éventuels programmes malveillants.

Les réponses transmises par voie électronique, dans lesquelles un programme informatique malveillant a été détecté, sont réputées n'avoir jamais été reçues, quand elles ne sont pas accompagnées d'une copie de sauvegarde transmise dans les conditions prévues à l'article Copie de sauvegarde du présent règlement. Les candidats concernés en seront informés dans les conditions prévues aux articles R 2181-1 à R 2181-4 du Code de la commande publique. La trace de la malveillance du programme sera conservée par la SA ARRG.

Réponses reçues hors délais :

Si les réponses remises par voie électronique ou les plis de sauvegarde parviennent à la SA ARRG après la date et l'heure limite de réception des candidatures et offres indiquée sur la page de garde du présent règlement, elles ne seront pas prises en considération.

Si la transmission de la candidature ou de l'offre électronique a commencé avant la date et l'heure de clôture de la remise des candidatures ou des offres et s'est achevée après cette date et cette heure de clôture et si une copie de sauvegarde a été reçue avant la date et l'heure limite fixées pour la remise des candidatures et offres, la copie de sauvegarde sera ouverte.

Dépôt de plusieurs réponses par un même candidat :

En dehors des transmissions des copies de sauvegarde (voir article copie de sauvegarde) du présent règlement, si un même candidat/soumissionnaire transmet plusieurs réponses par voie électronique, avant la date et l'heure limites fixées pour la remise des candidatures/offres, seule la dernière reçue sera ouverte.

L'envoi d'une copie de sauvegarde n'est pas une obligation, c'est un droit du soumissionnaire qui peut décider ou non de l'exercer.

e) Renseignements complémentaires relatifs à la dématérialisation des procédures

Modalités d'échanges par voie dématérialisée avec les entreprises après la date limite de dépôt des candidatures et offres :

Après l'ouverture des réponses relatives à cette consultation, la SA ARRG communiquera par voie électronique via la plateforme de dématérialisation des marchés publics avec les candidats/soumissionnaires.

Cette messagerie sécurisée permettra :

- de réaliser des échanges entre les candidats/soumissionnaires et la SA ARRG sécurisés et horodatés par les deux parties,
- à la SA ARRG de demander des renseignements complémentaires et tout type de document
- à la SA ARRG de notifier :
 - le marché au titulaire,
 - les résultats à l'ensemble des candidats/soumissionnaires.

f) Autres renseignements

Seuls les documents contractuels mis en ligne sur la plate-forme de dématérialisation par la SA ARRG font foi. Ils ne doivent pas être modifiés.

Seules les réponses électroniques déposées sur la plate-forme de dématérialisation par le candidat/soumissionnaire font foi.

Une copie de ces fichiers sera conservée sur la plate-forme jusqu'à la clôture de cette consultation puis archivée.

Les documents transmis par voie électronique pourront être, le cas échéant, rematérialisés. L'attributaire sera invité à fournir ses pièces en version originale.

10. Renseignements complémentaires

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires relatifs à cette consultation, les candidats devront faire parvenir en temps utile leur demande :

- De manière électronique, exclusivement sur la plateforme de dématérialisation, sur l'URL suivante : https://www.marches-securises.fr/perso/AR-Roland-Garros_974/

Seules les demandes adressées au moins 5 jours ouvrés avant la date limite de réception des offres feront l'objet d'une réponse de la part de l'entité adjudicatrice.

Une réponse sera adressée au plus tard 3 jours ouvrés avant la date fixée pour la réception des offres aux candidats ayant téléchargé le dossier de consultation sur la plateforme de dématérialisation après s'être préalablement identifiés

Concernant les informations relatives à la remise des offres dématérialisées, il convient de se reporter à l'article *Conditions d'envoi et de remise des candidatures et/ou des offres* du présent document.

11. Instances compétentes

INSTANCE CHARGÉE DES PROCÉDURES DE RECOURS

Tribunal Judiciaire de Saint-Denis
5, avenue André MALRAUX – BP 338
97494 SAINTE - CLOTILDE
Tel : 0262 40 23 45
Fax : 0262 40 23 02

ORGANE CHARGE DES PROCEDURES DE MEDIATION

Comité consultatif interrégional de Paris - Règlement amiable des litiges

27, rue Miollis

75015 PARIS

Tel : 01 44 42 63 43

Fax : 01 44 42 63 37

SERVICE AUPRES DUQUEL DES RENSEIGNEMENTS PEUVENT ETRE OBTENUS CONCERNANT L'INTRODUCTION DES RECOURS

Tribunal Judiciaire de Saint-Denis

5, avenue André MALRAUX – BP 338

97494 SAINTE - CLOTILDE

Tel : 0262 40 23 45

Fax : 0262 40 23 02

12. Procédures de recours

Cette décision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal judiciaire de la Réunion (5 Avenue André Malraux, CS 81027, 97495 SAINT-DENIS - tél. : 0262 40 23 45, fax : 0262 40 23 02).

Les voies et délais des recours dont dispose le candidat sont :

- Référé précontractuel prévu aux articles L. 551-1 à L. 551-12 et R.551-1 à R.551-6 du Code de justice administrative (CJA), et pouvant être exercé avant la signature du contrat.
- Référé contractuel prévu aux articles L.551-13 à L.551-23 et R.551-7 à 551-10 du CJA, et pouvant être exercé dans les délais prévus à l'article R. 551-7 du CJA, après la signature du contrat.
- Recours de pleine juridiction en contestation de la validité du contrat, ouvert aux tiers dans le délai de 2 mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicité appropriées.

ANNEXE 1 : EXIGENCES RELATIVES AU CERTIFICAT DE SIGNATURE

Certificat de signature :

Le certificat de signature du signataire doit être conforme au règlement « eIDAS » ou équivalent et respecter le niveau de sécurité exigé. Le RGS (référentiel général de sécurité) est remplacé par le règlement « eIDAS » depuis le 1er octobre 2018.

Néanmoins, les candidats disposant déjà d'un certificat « RGS », celui-ci reste utilisable jusqu'au terme de sa période de validité.

- Cas 1 : Certificat émis par une Autorité de certification «reconnue» - Aucun justificatif à fournir

Le certificat de signature est émis par une Autorité de certification mentionnée dans la liste de confiance suivante :

<https://www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-reglement-eidas/liste-nationale-de-confiance/>

Les candidats européens trouveront également la liste complète des prestataires sur la liste de confiance tenue par la Commission européenne :

<https://esignature.ec.europa.eu/efda/tl-browser/#/screen/tl/FR>

Dans ce cas, le soumissionnaire n'a aucun justificatif à fournir sur le certificat de signature utilisé pour signer sa réponse.

- Cas 2 : Le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance - Différents justificatifs à fournir

La plateforme de dématérialisation accepte tous les certificats de signature électronique présentant des conditions de sécurité équivalentes à celles du Référentiel général de sécurité (RGS) et « eIDAS ».

Le candidat s'assure par lui-même que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité défini par le Référentiel général de sécurité (RGS) ou « eIDAS », et en fournit les justificatifs dans sa réponse électronique.

Le candidat fournit également tous les éléments techniques permettant à l'entité adjudicatrice de s'assurer de la bonne validité technique du certificat utilisé.

Ainsi, le signataire doit transmettre avec sa réponse électronique les éléments suivants :

a) tout élément permettant la vérification de la qualité et du niveau de sécurité du certificat de signature (preuve de la qualification de l'Autorité de certification, politique de certification, adresse du site internet du référencement de l'Autorité de certification),

b) les outils techniques de vérification du certificat (chaîne de certification complète jusqu'à l'Autorité de Certification racine, adresse de téléchargement de la dernière mise à jour de la liste de révocation des certificats).

Il est précisé que tous ces éléments doivent être d'accès et d'utilisation gratuits pour l'acheteur, et être accompagnés le cas échéant de notices d'utilisation claires.

Outil de signature utilisé pour signer les fichiers :

La réglementation autorise le soumissionnaire à utiliser l'outil de signature de son choix.

- Cas 1 : Le soumissionnaire utilise l'outil de signature de la plate-forme - Aucun justificatif à fournir

La plate-forme intègre un outil de signature électronique, qui réalise des Jetons de signature au format réglementaire XAdES.

Dans ce cas, le soumissionnaire n'a aucun justificatif à fournir sur les signatures électroniques transmises et l'outil de signature utilisé.

- Cas 2 : Le soumissionnaire utilise un autre outil de signature que celui intégré à la plate-forme - Différents justificatifs à fournir

Lorsque le candidat utilise un autre outil de signature que celui de la plate-forme, il doit respecter les deux obligations suivantes :

- a) Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PAdES.
- b) Permettre la vérification en transmettant en parallèle les éléments nécessaires pour procéder à la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement.

Il est précisé que tous ces éléments doivent être d'accès et d'utilisation gratuits pour l'acheteur, et être accompagnés le cas échéant de notices d'utilisation claires.