

BANQUE DE DEVELOPPEMENT DU CONSEIL DE L'EUROPE

AVIS DE MARCHE

APPEL A CANDIDATURES

N° CEB/HDS/GFS/2014/01

**PRESTATIONS D'ACCUEIL
PHYSIQUE & TELEPHONIQUE (Lot 1)
ET
PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX SERVICES
GENERAUX & GESTION COURRIER (Lot 2).**

Date limite de soumission des candidatures : 10 janvier 2014, à 18h

Article 1. Objet de l'appel à candidatures

Le présent appel à candidatures a pour objet de retenir une sélection de candidats pour accéder à la phase offre pour la réalisation des prestations suivantes :

- Prestation d'accueil physique et téléphonique (lot n°1),
 - Prestations liées à l'assistance aux services généraux et la gestion du courrier (lot n°2),
- du Siège de la Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB), situé au 55 avenue Kléber, à Paris.

Le dossier d'appel d'offres sera adressé aux candidats qui auront été présélectionnés et désignés ci-après comme "prestataires" ou "soumissionnaires".

1.1. Préambule

La Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB) est une banque multilatérale de développement à vocation sociale. Créée en 1956 afin d'apporter des solutions aux problèmes des réfugiés, elle s'est depuis lors adaptée à l'évolution des priorités sociales, pour mieux contribuer au renforcement de la cohésion sociale en Europe.

La CEB représente un instrument majeur de la politique de solidarité européenne, en vue d'aider ses 41 États membres à atteindre une croissance durable et équitable : elle participe ainsi au financement de projets sociaux, répond aux situations d'urgence et concourt par là même à l'amélioration des conditions de vie des populations les moins favorisées.

La Banque contribue à la réalisation de projets d'investissement à caractère social au travers de trois lignes d'action sectorielle, à savoir :

- le renforcement de l'intégration sociale,
- la gestion de l'environnement,
- le soutien aux infrastructures publiques à vocation sociale.

La CEB procède d'un Accord partiel des États membres du Conseil de l'Europe et est soumise, de par son Statut, à la "haute autorité" de celui-ci. La Banque est ainsi le premier des Accords partiels à avoir été signé, par huit pays, le 16 avril 1956.

La CEB agit en conséquence dans le cadre du Conseil de l'Europe et soutient ses priorités. Elle dispose néanmoins d'une personnalité juridique distincte et d'une entière autonomie financière.

La Banque compte environ 200 personnes de 28 nationalités différentes. Tous les employés sont basés à Paris. Les deux langues officielles sont le français et l'anglais.

1.2. Présentation des prestations

Le lieu d'exécution des prestations est le siège de la CEB, situé au 55 avenue Kléber à Paris 16^{ème}.

L'immeuble, en copropriété, est composé d'un R+7. 190 agents CEB résident en permanence dans l'immeuble. Les autres postes sont occupés en fonction de besoins ponctuels par des prestataires extérieurs, des stagiaires et/ou des intérimaires.

L'activité exercée sur le site est une activité tertiaire (bureaux).

Lot 1 : Accueil physique et téléphonique

Les agents d'accueil physique et téléphonique affectés sur le site accomplissent du lundi au vendredi les horaires **08H30 à 14H00** et **14H00 à 19H30**.

La plage horaire pourra être assurée, les jours ouvrés, en **2 vacations**, décomposée comme suit :

- 1 personne de 8h30 à 14h00
- 1 personne de 14h00 à 19h30

Lot 2 : Assistance au Services Généraux et Gestion du Courrier

L'Agent d'assistance au service généraux et la gestion du courrier affecté sur le site accompli du lundi au vendredi les horaires **09h45 à 18h15**.

La plage horaire devra être assurée, les jours ouvrés, en **1 vacation**, décomposée comme suit :

- 1 personne de 9h45 à 18h15 avec une pause déjeuner de 60 minutes entre 12h30 à 14h00.

Chaque marché sera passé pour une durée ferme d'un an et renouvelable annuellement.

Cet appel à candidatures a pour objet l'établissement d'une liste restreinte de candidats. Seuls les candidats retenus dans la liste restreinte seront par la suite invités à soumettre une offre, sur la base d'un dossier appel d'offres qui leur sera remis par la CEB.

Article 2. Présentation, conditions de soumission et contenu des candidatures

2.1. Présentation et conditions de soumission

Les dossiers des candidats seront entièrement rédigés en langue française et exprimées en euro. Les candidats produiront un dossier complet contenant les pièces citées à l'article 2.2 du présent appel à candidatures, datées et signées par une personne ayant la compétence juridique pour engager la société.

Les dossiers de candidature portant la référence CEB/HDS/GFS/2014/01 seront envoyés à l'adresse e-mail antoine.henry@coebank.org. Le dossier sera transmis en une seule pièce jointe dans une archive au format zip. Les documents inclus dans l'archive et faisant partie de l'offre seront fournis sous format PDF ou Excel. Un accusé de réception sera transmis à l'expéditeur confirmant la réception du dossier par la CEB.

Les dossiers qui parviendraient après la date et l'heure limite de réception, ainsi que les dossiers incomplets, ne seront pas retenus.

En plus de l'envoi électronique, les dossiers peuvent être déposés sous enveloppe dûment scellée, avant la date limite de réception, le cachet de réception de la CEB faisant foi. Les enveloppes devront porter la mention : « Ne pas ouvrir par le service courrier – Candidature AO – ACCUEIL-COURRIER – CEB/HDS/GFS/2014/01 », à l'adresse suivante :

Banque de Développement du Conseil de l'Europe
A l'attention de Mr. Antoine Henry
55, Avenue Kléber
75116 Paris
France

2.2. Composition du dossier d'appel à candidatures

Le dossier comprendra :

- a) Une lettre de candidature ;
- b) La preuve de la capacité technique du candidat attestant de sa compétence (moyens matériels et humains) à réaliser la prestation objet du marché apportée par tout moyen;

- c) La preuve de la capacité professionnelle du candidat attestant qu'il possède les qualifications requises pour la réalisation de la prestation objet du marché apportée par tout moyen;
 - Minimum : 5 références de prestations équivalentes, sur paris ou petite couronne, réalisées ces 3 dernières années ;
- d) Les renseignements relatifs à la situation financière du candidat, au travers du chiffre d'affaires hors taxes des trois derniers exercices disponibles ;
 - Minimum : 1 000 000 €/an entre 2010 et 2012 ;
- e) La copie des polices d'assurance en cours de validité.

2.3. Renseignements complémentaires

Tous les contacts entre la CEB et les soumissionnaires dans le cadre de cet appel à candidatures se feront par courrier ou par e-mail, et devront être adressés au rapporteur désigné ci-dessous :

Nom	Antoine HENRY
Direction	Direction du Développement du Personnel et des Services Internes
Adresse e-mail	antoine.henry@coebank.org
Adresse postale	Banque de Développement du Conseil de l'Europe 55 Avenue Kléber 75116 paris

Le soumissionnaire pourra demander tout renseignement qu'il jugerait nécessaire au plus tard 48 h avant la date limite de soumission des candidatures.

2.3. Acceptation et rejet des candidatures

La CEB se réserve le droit :

- d'accepter ou non les défauts non substantiels susceptibles d'entacher les candidatures ;
- de rejeter les candidatures reçues hors délais de soumission, sans pénalité ni justification.

2.4. Limitation du nombre de candidats invités à soumissionner

Sous réserve d'un nombre suffisant de candidatures reçues, la liste restreinte comprendra un minimum de trois (3) et un maximum de cinq (5) candidats par lot.

2.5. Groupements

Les groupements devront collectivement satisfaire aux exigences administratives de l'Appel d'Offres. Chacun des partenaires devra également satisfaire à ces exigences à titre individuel. Tous les membres du groupement seront conjointement et solidairement responsables de l'exécution du marché. Le groupement sera représenté par un (1) candidat qui agira en qualité de porte-parole unique.

2.6. Modification ou annulation de l'appel à candidatures

La CEB se réserve le droit de modifier ou d'annuler tout ou partie de l'appel à candidatures en tant que de besoin sans avoir à en justifier les raisons et sans que cela n'ouvre droit à indemnisation pour les candidats.

2.7. Confidentialité

L'appel à candidatures et l'appel d'offres qui s'en suivra, ainsi que toutes les informations communiquées au candidat à l'occasion de cet appel d'offres et de l'exécution du marché sont confidentiels.

Article 3. Evaluation des candidatures

Les critères de jugement des candidatures retenus sont, par ordre d'importance, les suivants :

- Capacité professionnelle (40%) ;
- Capacité technique (40%) ;
- Capacité financière (20%).

Article 4. Informations aux candidats

Tous les candidats seront informés, dans la mesure du possible, de la suite donnée à leur candidature.