

PROCEDURE RESTREINTE NÉGOCIÉE – APPEL À CANDIDATURES

RÉALISATION D'ENQUÊTES (SATISFACTION, PROFIL)

Entité adjudicatrice : AÉROPORT DE BÂLE-MULHOUSE - Établissement public franco-suisse - BP 60120 - 68304 SAINT-LOUIS
Cedex - Tél. : 03 89 90 31 11 – Fax : 03 89 90 25 77 – www.euroairport.com

Adresse du profil d'acheteur (URL) : <https://www.marches-securises.fr/>

Type de marché : Services

Lieu d'exécution et de livraison : Site de l'Aéroport de Bâle-Mulhouse.

Description succincte : Marché à bons de commande ayant pour objet la réalisation de trois types d'enquêtes auprès des passagers de l'aéroport :

- Enquêtes de satisfaction au départ : environ 2400 enquêtes par an (minimum : 1 400, maximum : 3 600), en auto-administré, en salle d'embarquement. Le questionnaire comporte approximativement 33 questions d'évaluation de la satisfaction sur des critères du parcours du passager et une dizaine de questions concernant le répondant, sur support papier ou électronique (tablettes). La réalisation de ces enquêtes se fait selon les modalités définies par l'Airport Council International (ACI) dans le programme « Airport Service Quality » (ASQ).
- Enquêtes de satisfaction à l'arrivée : environ 1 400 enquêtes par an (minimum : 1 400, maximum : 2 400), en face à face, dans le hall des arrivées. Le questionnaire comporte approximativement 25 questions d'évaluation de la satisfaction sur les critères du parcours du passager à l'arrivée et une vingtaine de questions concernant le répondant et son voyage, sur support électronique. La réalisation de ces enquêtes se fait selon les modalités définies par l'Airport Council International (ACI) dans le programme « Airport Service Quality » (ASQ).
- Enquêtes marketing au départ : environ 6 000 enquêtes par an (minimum : 5 500, maximum : 10 000), en auto-administrés, en salle d'embarquement. Le questionnaire comporte approximativement 40 questions d'évaluation concernant le répondant à propos de ses habitudes et raisons de voyages. La collecte de données est électronique sur tablette. La réalisation de ces enquêtes se fait selon les modalités définies par l'aéroport pour pouvoir avoir une représentativité des passagers sur toute l'année.

Information sur les lots : Le marché n'est pas divisé en lots. Les candidats doivent répondre à la totalité des prestations du marché.

Options : Il pourra être recouru à des marchés négociés sans publicité préalable avec le titulaire pour des prestations similaires ou à des modifications du marché, dans la limite de 50% du montant du marché initial.

Variantes autorisées : Non

Durée du marché : 12 mois. Démarrage prévisionnel du marché : 01/01/2020

Le marché peut faire l'objet de deux reconductions.

Critères d'attribution : Le marché sera attribué à l'offre économiquement la plus avantageuse selon les critères multiples qui figureront dans le Règlement de Consultation (RC)

Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire du marché : Une entreprise ne peut figurer dans la composition de plus d'une candidature pour un même marché, qu'elle agisse en qualité de membre d'un groupement, de candidat unique, ou de sous-traitant.

En cas de groupement, sa forme est laissée libre.

CONDITIONS DE PARTICIPATION : Ne peuvent accéder à un marché de l'Aéroport que les seules entreprises qui sont en règle avec les situations précisées au point 1 page 3 de la lettre de candidature citée ci-dessous.

A. Contenu des dossiers de candidature : Fournir une **lettre de candidature et son annexe signée** (DC1 et attestation sur l'honneur accepté), unique en cas de groupement, et **une déclaration du candidat** par membre du groupement (DC2 acceptés), **dûment complétées**, précisant les capacités financières, économiques, techniques et professionnelles du candidat. **Ces documents spécifiques à l'Aéroport** sont téléchargeables sur le site www.euroairport.com, rubrique "Business&Partenaires, puis Marchés publics, puis Documentation générale". <https://www.euroairport.com/fr/business-partenaires/marches-publics/documentation.html>

B. Justifications à produire par le prestataire : Se référer aux modalités et conditions fixées à l'adresse suivante : www.euroairport.com, rubrique "Business&Partenaires, puis Marchés publics, puis "Conditions d'accès" pour les documents et renseignements à produire. <https://www.euroairport.com/fr/business-partenaires/marches-publics/dossier-de-candidature.html>

Sélection des candidats : Les candidats respectant les conditions administratives qui ne sont pas en situation d'exclusion et qui remplissent les conditions minimales de caractère financier et économique et disposent des capacités techniques et professionnelles suffisantes pour l'opération seront sélectionnés.

Formes des envois - Date et heure limites de réception des dossiers de candidature : Les candidatures peuvent être transmises soit en format papier soit par voie électronique avec ou sans signature électronique.

Pour toutes les formes d'envoi, les dates et heure limites de réception sont fixées au **29/08/2019 à 12:00**. Les candidats supportent les risques et aléas liés à la transmission, quels qu'ils soient.

Adresse où elles doivent être transmises :

Format électronique : Les candidatures (sous format .pdf dans un seul fichier renommé « Enquêtes Passagers » et comportant le nom du candidat) sont déposées sur le profil d'acheteur : <https://www.marches-securises.fr/>. Chaque pièce doit faire l'objet d'un fichier et distinct. Les fichiers sont classés (numérotés) par ordre logique de présentation, sans sous répertoires. Le nom des fichiers est au maximum de 20 caractères.

Les candidatures électroniques dont la fin du téléchargement interviendrait après la date et l'heure limites visées ci-dessus ne sont pas recevables.

Format papier : Les candidatures doivent soit être envoyées avec accusé de réception par courrier express, ou par courrier postal recommandé à : Aéroport de Bâle-Mulhouse / Service Marchés-Achats / M. LEROY / ZONE EXPRESS CARGO – Bâtiment CATERING / BP 60120 / F-68304 SAINT-LOUIS Cedex, soit être déposées contre récépissé au Service Marchés, 5^{ème} étage du bâtiment Catering, en zone Express Cargo de l'aéroport, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (en dehors de ces

plages horaires et des jours fériés communs au Haut-Rhin et à la Suisse, les plis ne peuvent être réceptionnés).

Les candidatures sont remises sous pli fermé portant impérativement la mention suivante : "Ne pas ouvrir – Candidature pour Marché de réalisation d'enquêtes".

Les candidatures remises après la date et l'heure limites visées ci-dessus ne sont pas recevables.

Langue : Les candidatures et les offres peuvent être rédigés en Français ou Allemand mais le marché définitif sera rédigé en français. Les entreprises doivent spécifier par écrit lors de la remise des candidatures si elles souhaitent obtenir une traduction de courtoisie des pièces écrites principales en allemand (seule la version française faisant foi)

Type de procédure : Procédure restreinte négociée (encadrée) définie dans les procédures de l'Aéroport de Bâle-Mulhouse.

Modalités d'ouverture des plis : Séance non publique

Date limite d'envoi du dossier de consultation aux candidats retenus : 30/09/2019

Cautionnement et garanties demandées : Aucun

Modalités essentielles de financement et de paiement : Financement sur fonds propres de l'Aéroport de Bâle-Mulhouse. Paiement selon article 8 du Cahier des Clauses Générales Produits et Services édité par l'Aéroport de Bâle-Mulhouse.

Délai de validité des offres: 4 mois à compter de la date limite de remise des offres.

Adresse à laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues : Aéroport de Bâle-Mulhouse - Service Qualité – M. Laurent Ausseil – Tél : 03 89 90 43 50 - email: lausseil@euroairport.com.

Instance chargée des procédures de recours et auprès de laquelle des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours : Tribunal administratif de Strasbourg - 31 avenue de la Paix - F-67000 STRASBOURG - Tel.: +33 3 88 21 23 23 - Fax: +33 3 88 36 44 66 – Email: greffe.ta-strasbourg@juradm.fr

Date d'envoi de l'avis : 01/08/2019