

Fourniture et mise en œuvre d'une solution de gestion informatisée de billetterie, contrôle d'accès, gestion relations clients (CRM) et prestations associées pour la R.E.M.C.A. (établissement public en charge de la gestion de la salle de Musiques Actuelles « la Cartonnerie » à Reims)

REGLEMENT DE L'APPEL D'OFFRES

Date et heure limites de remise des offres :

[Le vendredi 16 janvier 2026 à 10h00](#)

Table des matières

ARTICLE 1 - ACHETEUR PUBLIC	4
1.1 - Nom et adresse officiels de l'acheteur public	4
1.2 - Type d'acheteur public	4
1.3 - Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues	4
ARTICLE 2 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
2.1 - Description.....	4
2.1.1 - <i>Objet</i>	4
2.1.2 - <i>Type et forme du contrat</i>	4
2.1.3 - <i>Lieu principal d'exécution des prestations (non exhaustif)</i>	4
2.1.4 - <i>Variantes</i>	4
2.2 – Début des prestations et calendrier prévisionnel de mise en œuvre.....	5
ARTICLE 3 - PROCÉDURE.....	5
3.1 - Obtention des documents contractuels et documents additionnels	5
3.1.1 - <i>Contenu du dossier de consultation des entreprises (DCE)</i>	5
3.1.2 - <i>Modalités d'obtention du DCE</i>	5
3.2 - Date et heure limites de réception des offres.....	5
3.3 - Langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation	5
3.4 - Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre	5
ARTICLE 4 - CONDITIONS DE PARTICIPATION	5
4.1 - Candidature initiale	5
4.1.1 <i>Statut juridique – éléments requis</i>	6
4.1.2 <i>Capacité économique et financière – éléments requis</i>	6
4.1.3 <i>Capacité technique et professionnelle – éléments requis</i>	6
4.2 - Candidature finale	7
4.3 - Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire de l'accord cadre	7
ARTICLE 5 - JUGEMENT DES OFFRES.....	7
5.1 - Critères d'attribution	7
5.2 – Démonstration.....	9
5.3 - Négociation.....	9
ARTICLE 6 - REMISE DES CANDIDATURES ET DES OFFRES	9
6.1 - Documents à fournir par le candidat.....	9

6.1.1 - Pièces de la candidature	9
6.1.2 - Pièces de l'offre.....	9
6.1.3 - En cas de sous-traitance (sur la partie services uniquement)	10
6.2 - Modalités de remise des offres	10
6.3 - Signature du contrat de prestation.....	11
ARTICLE 7 - DONNÉES PERSONNELLES.....	11

Article 1 - Acheteur public

1.1 - Nom et adresse officiels de l'acheteur public

Dénomination : REMCA – La Cartonnerie	A l'attention de : Monsieur le Directeur
Adresse : 84 rue du Docteur Lemoine	Code postal : 51100
Localité/Ville : REIMS	Pays : FRANCE
Téléphone : 03.26.36.72.40	Courriel : adm@cartonnerie.fr

1.2 - Type d'acheteur public

La REMCA (Régie des Équipements Musiques et Cultures Actuelles) est une régie personnalisée de la Ville de Reims, chargée de l'exploitation d'un service public industriel et commercial

1.3 - Adresse auprès de laquelle des informations complémentaires peuvent être obtenues

Les candidats sont autorisés à demander tous renseignements ou complément d'informations, relatifs à la consultation, d'ordre administratif et technique à la REMCA.

Pour tout renseignement complémentaire concernant cette consultation, les candidats transmettent impérativement leur demande à : adm@cartonnerie.fr

Cette demande doit intervenir **au plus tard 7 jours avant la date limite** de réception des offres.

Une réponse sera alors adressée, à tous les candidats, 4 jours au plus tard avant la date limite de réception des offres.

Afin de respecter le principe d'égalité entre les opérateurs et sauf si la question posée et la réponse qui lui est apportée sont susceptibles de renseigner les concurrents sur le contenu des propositions de l'auteur de la question, les réponses de la REMCA aux questions posées seront adressées à l'ensemble des candidats. Le nom de l'auteur de la question restera confidentiel.

Article 2 - Objet de la consultation

2.1 - Description

2.1.1 - Objet

La présente consultation a pour objet la fourniture et la mise en œuvre d'une solution de gestion informatisée de billetterie, avec contrôle d'accès, gestion relations clients (CRM) et prestations associées pour la R.E.M.C.A., établissement public en charge de la gestion de la salle de musiques actuelles « La Cartonnerie » à Reims (51).

2.1.2 - Type et forme du contrat

Marché à procédure adaptée mono-attributaire de service.

2.1.3 – Lieu principal d'exécution des prestations (non exhaustif)

La Cartonnerie – 84 rue du Docteur Lemoine – 51100 REIMS

2.1.4 - Variantes

- **Variantes à l'initiative des soumissionnaires**

Les variantes « libres » ne sont pas autorisées.

- Variantes à l'initiative de l'acheteur

Il n'est pas prévu de variantes « imposées ».

2.2 – Début des prestations et calendrier prévisionnel de mise en œuvre

- Début de mise en place de la plateforme au 02 mars 2026
- Formation initiale des personnels de billetterie : 1^{ère} quinzaine de mars 2026
- Formation du personnels attaché aux relations publiques : mars à juin 2026
- Bascule des ventes guichet et online : 1^{ère} quinzaine de juillet 2026

Article 3 - Procédure

3.1 - Obtention des documents contractuels et documents additionnels

3.1.1 - Contenu du dossier de consultation des entreprises (DCE)

- Le présent Règlement de la Consultation (RC)
- Le Cahier des Clauses Particulières (CCP)
- Le mémoire technique à compléter
- La grille tarifaire à compléter
- Le formulaire DC1 prérempli
- Le formulaire DC2 prérempli
- Le formulaire DC4 prérempli

3.1.2 - Modalités d'obtention du DCE

Le Dossier de Consultation (DCE) doit être demandé par mail à : adm@cartonnerie.fr

Dans sa demande, le candidat devra notamment indiquer le nom et le prénom de la personne en charge de ce dossier ainsi qu'une adresse électronique (courriel). Ces indications lui permettront de bénéficier de toutes les informations complémentaires diffusées au cours de cette procédure, en particulier les éventuelles modifications et/ou précisions apportées aux documents de la consultation.

3.2 - Date et heure limites de réception des offres

Le vendredi 16 janvier 2026 à 10h00 – délai de rigueur

3.3 - Langue devant être utilisée dans l'offre ou la demande de participation

Français.

3.4 - Délai minimum pendant lequel le soumissionnaire est tenu de maintenir son offre

90 jours à compter de la date limite de réception des offres

Article 4 - Conditions de participation

4.1 - Candidature initiale

Le candidat est invité à indiquer les renseignements concernant sa situation, ses justificatifs quant aux conditions d'accès à la commande publique et les renseignements nécessaires pour évaluer son aptitude à exercer l'activité professionnelle, sa capacité économique et financière et ses capacités techniques et professionnelles.

Les candidats peuvent utiliser les formulaires DC1, DC2 et DC4 (fournis dans le dossier de consultation), pour présenter leur candidature ou bien, répondre sur papier libre à l'ensemble des exigences prévues ci-dessous, en n'omettant pas de joindre les documents à annexer en cas de besoin.

Le candidat doit également joindre à sa candidature les éléments suivants :

4.1.1 Statut juridique – éléments requis

- Une lettre de candidature détaillant les cocontractants en cas de groupement. Le candidat renseigne les conditions de sa candidature : seul ou en groupement d'opérateurs économiques (cotraitance). En cas de groupement, le candidat indique la forme du groupement (solidaire ou conjoint) ainsi que la désignation du mandataire. Ce dernier devra fournir, si le groupement est désigné attributaire, un document d'habilitation signé par les autres membres du groupement et précisant les conditions de cette habilitation.
- Une déclaration sur l'honneur pour justifier qu'il n'entre dans aucun des cas mentionnés aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du Code de la Commande Publique et notamment qu'il est en règle au regard des articles L. 5212-1 à L. 5212-11 du code du travail concernant l'emploi des travailleurs handicapés.

4.1.2 Capacité économique et financière – éléments requis

- Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat, et le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché, portant 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, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.

Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité économique et financière par tout autre moyen considéré comme approprié par l'acheteur.

4.1.3 Capacité technique et professionnelle – éléments requis

- Présentation d'une liste des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Ces prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel technique et d'encadrement pendant les trois dernières années.

Si, pour une raison justifiée, le candidat n'est pas en mesure de produire les renseignements et documents demandés, il est autorisé à prouver sa capacité technique et professionnelle par tout autre moyen considéré comme approprié par l'acheteur.

A noter : Si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du contrat de prestation. Cette preuve peut être apportée par tout moyen approprié.

L'appréciation des capacités d'un groupement d'opérateurs économiques est globale. Il n'est pas exigé que chaque membre du groupement ait la totalité des capacités requises pour exécuter le marché.

Pour les sociétés candidates nouvellement créées : Les sociétés candidates nouvellement créées se trouvant dans l'incapacité de produire, dans leur dossier de candidature, les pièces et références requises dans le présent règlement de consultation sur plusieurs années peuvent justifier de leurs capacités par tout autre moyen et notamment tout document considéré comme équivalent. Elles peuvent notamment produire le ou les document(s) prouvant leur date de création **et/ou** une copie certifiée du récépissé de dépôt du centre de formalité des entreprises pour justifier de leur existence **et/ou** une déclaration appropriée de banque **et/ou** une présentation de titres ou de l'expérience professionnelle du ou de leurs responsables.

Remarque : Les candidats devront joindre une traduction en français aux documents rédigés dans une autre langue qu'ils remettent en application de l'article 4.1 du présent RC.

4.2 - Candidature finale

Afin de fournir aux candidats une information complète, et de leur permettre librement d'anticiper une éventuelle attribution du contrat, sont communiqués ci-dessous les éléments de candidature finaux exigibles que du seul candidat retenu, au terme de l'analyse des offres.

Toutefois, il est loisible aux candidats de les fournir au stade initial de la procédure s'ils le souhaitent.

Ces éléments sont les suivants :

- Le certificat attestant la souscription des déclarations et les paiements correspondants aux impôts (impôts sur le revenu, sur les sociétés, taxe sur la valeur ajoutée) délivré par l'administration fiscale dont relève le demandeur
- Le certificat des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L.243-15 du code de la sécurité sociale émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions (URSSAF, MSA, RSI...) datant de moins de 6 mois
- Le certificat attestant la régularité de la situation de l'employeur au regard de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévue aux articles L. 5212-2 à L. 5212-5 du code du travail délivré par l'Association de gestion du fonds de développement pour l'insertion professionnelle des handicapés
- Une attestation d'assurance présentant la nature et l'étendue des garanties, en cours de validité (responsabilité civile professionnelle).
- Un extrait de l'inscription au RCS (K-bis) ou au répertoire des métiers, délivré par les services du greffe du tribunal de commerce, ou récépissé du dépôt de déclaration (si en cours d'inscription) à jour.
- Le cas échéant, la copie du ou des jugements prononcés si le candidat est en redressement judiciaire.
- Les documents relatifs aux pouvoirs de la personne habilitée à engager la société, le cas échéant.

Si l'attributaire n'est pas français, doivent être remis les éléments suivants :

- Le cas échéant, les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail (candidat établi hors de France, salariés étrangers...)
- Si les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du candidat ne délivrent pas les documents justificatifs équivalents à ceux mentionnés ci-dessus, ou lorsque ceux-ci ne mentionnent pas tous les cas d'interdiction de soumissionner, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de son pays d'origine ou d'établissement.

Si les documents fournis par le candidat ne sont pas rédigés en langue française, ces documents devront être accompagnés d'une traduction en français.

4.3 - Forme juridique que devra revêtir le groupement d'opérateurs économiques attributaire de l'accord cadre

Sans exigence particulière.

Article 5 - Jugement des offres

5.1 - Critères d'attribution

Offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères énoncés ci-dessous :

1^{er} Critère : Prix des prestations (50 points)

Au regard d'une simulation réalisée en fonction des quantités estimatives des prestations sur une année d'activité type (détaillées dans le CCP), et des prix mentionnés par le candidat dans la grille tarifaire.

Le candidat ayant proposé le prix TTC le plus bas, obtient la note de 50/50. Les autres candidats obtiennent une note de la façon suivante :

$$P/P^* \times 50$$

P étant le prix TTC le moins élevé.

P* étant le prix TTC analysé.

2^{ème} Critère : Valeur technique de l'offre (50 points)

La notation de la valeur technique de l'offre se décompose en 6 critères et 25 sous-critères :

- Paramétrage général / 14 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 2 du mémoire technique (2.A. à 2.G.)

- Gestion des ventes / 12 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 3 du mémoire technique (3.A. à 3.F.)

- Gestion comptable et financière / 2 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 4 du mémoire technique

- Gestion des clients / communication / C.R.M / 8 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 5 du mémoire technique (5.A. à 5.D.)

- Engagements du fournisseur / 8 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 6 du mémoire technique (6.A. à 6.D.)

- Mise en œuvre et retroplanning / 6 points

Selon caractéristiques techniques détaillées dans la partie 7 du mémoire technique (7.A. à 7.C.)

Les sous-critères seront notés sur 10 points, puis pondérés selon le nombre de point total affecté à chaque critère.

Les notes seront attribuées sur la base suivante :

<u>Points attribués</u>	<u>Appréciations</u>
10	Offre totalement satisfaisante
9	Offre très satisfaisante et détaillée
8	Offre très satisfaisante
7	Offre satisfaisante
6	Offre assez satisfaisante
5	Offre moyennement satisfaisante
4	Offre peu satisfaisante
3	Offre insatisfaisante
2	Offre très insatisfaisante
1	Offre insuffisante
0	Offre totalement insuffisante

Analyse des offres

L'analyse des candidatures s'effectuera qu'après l'examen des offres. L'acheteur ne procédera donc à la vérification des conditions de participation que du seul titulaire pressenti.

Conformément à l'article R. 2144-7 du Code de la Commande Publique, si l'opérateur économique concerné se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, ne satisfait pas aux conditions de participation fixées, produit, à l'appui de sa candidature, de faux renseignements ou documents, ou ne peut produire dans le délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par l'acheteur, sa candidature est déclarée irrecevable et le candidat est éliminé.

Le soumissionnaire, dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne, est alors sollicité pour produire

les documents nécessaires. Si nécessaire, cette procédure peut être reproduite tant qu'il subsiste des offres qui n'ont pas été écartées au motif qu'elles sont inappropriées, irrégulières ou inacceptables.

5.2 – Démonstration

À la suite de cette analyse des offres, la REMCA convoquera les 4 candidats ayant eu les meilleures notes et dont les offres répondent intégralement au cahier des charges techniques, à une séance de démonstration de leur solution de gestion informatisée de billetterie et de gestion relations clients (CRM).

Ces démonstrations seront idéalement réalisées en présentiel dans les locaux de la REMCA en présence d'un panel de salariés de la REMCA, composé des futurs utilisateurs du logiciel.

Les démonstrations auront lieu entre le 02 et le 06 février 2026

Les offres étant déposées à cette date, la démonstration ne pourra donner lieu à aucune modification de la solution de billetterie et de gestion relations clients (CRM) proposée par le candidat dans son offre initiale

5.3 - Négociation

Dans la mesure où le choix du titulaire sera réalisé à l'issue du jeu de la concurrence, les candidats sont invités à présenter d'emblée leur meilleure offre technique et financière.

En fonction de la qualité des offres qui auront ainsi été faites à l'acheteur public, celui-ci se réservera la possibilité de négocier l'ensemble des offres reçues, et en informera alors les candidats par courriel ou télécopie.

Il pourra également décider de ne pas y recourir et de souscrire au contrat de prestation sur la base des offres initiales.

La négociation pourra prendre la forme d'un entretien ou d'un échange par voie dématérialisée. L'ensemble des modalités des négociations seront portées à la connaissance des candidats lors de sa mise en place.

Les négociations pourront porter sur tous les éléments de l'offre, notamment sur le prix, dans le respect des principes de transparence et d'égalité de traitement des candidats.

Lorsque les négociations seront achevées, l'offre économiquement la plus avantageuse sera déterminée par application des critères de jugement des offres pondérés présentés ci-dessus. A défaut de participation du candidat aux négociations, son offre sera analysée dans sa version initiale.

Article 6 - Remise des candidatures et des offres

6.1 - Documents à fournir par le candidat

6.1.1 - Pièces de la candidature

Les candidats devront remettre les DC1, DC2 et DC4 fournis dans le DCE, ainsi que l'ensemble des éléments requis aux articles 4.1.1 et 4.1.2 du présent règlement de la consultation.

A titre facultatif au stade initial de la procédure, le candidat pourra librement décider de remettre les éléments prévus à l'article 4.2 du présent règlement de la consultation.

6.1.2 - Pièces de l'offre

- Un projet de contrat de prestation
- La grille tarifaire complétée, pouvant être accompagnée d'une annexe financière, détaillant l'ensemble des coûts liés à chaque étape de la mise en œuvre, ainsi que les coûts de formation et les coûts liés à l'exécution du contrat de prestation
- Le mémoire technique complété, détaillant les caractéristiques techniques des prestations attendues par la REMCA

Le Cahier des Clauses Particulières (CCP), réputé connu des candidats lors du dépôt de leur offre, fait partie de la présente consultation mais ne doit pas obligatoirement être remis lors du dépôt des offres.

6.1.3 - En cas de sous-traitance (sur la partie services uniquement)

L'acceptation de chaque sous-traitant et l'agrément de ses conditions de paiement doivent être demandés dans les conditions suivantes :

Lorsque la déclaration de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, le soumissionnaire fournit à l'acheteur une déclaration mentionnant l'ensemble des informations suivantes (article R. 2193-1 du Code de la Commande Publique) :

- 1° La nature des prestations sous-traitées ;
- 2° Le nom, la raison ou la dénomination sociale et l'adresse du sous-traitant proposé ;
- 3° Le montant maximum des sommes à verser au sous-traitant ;
- 4° Les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance et, le cas échéant, les modalités de variation des prix ;
- 5° Le cas échéant, les capacités du sous-traitant sur lesquelles le candidat s'appuie.

Le soumissionnaire remet également à l'acheteur une déclaration du sous-traitant indiquant qu'il n'est pas placé dans un cas d'exclusion mentionné aux articles L. 2141-1 à L. 2141-5 et L. 2141-7 à L. 2141-11 du Code de la Commande Publique.

La signature du contrat emporte acceptation du sous-traitant et agrément des conditions de paiement.

6.2 - Modalités de remise des offres

Pour répondre à la présente mise en concurrence, les candidats doivent envoyer les éléments de leur candidature et de leur offre à l'adresse : adm@cartonnerie.fr

L'attention des candidats est attirée sur l'impérieuse nécessité de respecter les prescriptions ci-dessous.

L'offre dont l'avis de réception serait délivré après la date et l'heure limites précitées sera éliminée.

Dans le cas de candidatures groupées, le mandataire d'un groupement d'entreprises assure seul la sécurité et l'authenticité des informations transmises au nom des membres du groupement.

Schématiquement, le soumissionnaire constitue son pli, le numérise et l'envoi par mail, en activant l'accusé de réception indiquant la bonne réception du pli, en rappelant en objet les caractéristiques essentielles de la consultation.

➤ Formats et taille des fichiers transmis par le candidat :

Pour constituer sa candidature et son offre, le candidat devra transmettre des fichiers établis dans les formats informatiques suivants :

FORMAT	VERSION MINIMUM REQUISE
.doc, .docx	Word 2016
.xls, .xlsx, .xlw, .csv	Excel 2016
.pdf	Acrobat reader 4
.pptx	Power Point 2016
.html, .htm	Compatible Internet Explorer 5.0
.txt, .rtf	
.jpg, .gif	
odt, ods, opd, odg	Open office 3.1

Cependant, il est préconisé les formats « .PDF » qui permettent de réduire les risques de modifications du document d'origine et qui offre la possibilité d'une reproduction fidèle de la source

Tout fichier informatique établi dans un format informatique différent pourra être déclaré nul et non avenu.

➤ **Les antivirus de vérification du pouvoir adjudicateur – ATTENTION !**

Tout fichier constitutif de la candidature et de l'offre devra être exempt d'un quelconque virus informatique et devra être préalablement traité, à cette fin, par le soumissionnaire par un anti-virus régulièrement mis à jour. Il en est de même pour tout autre fichier échangé dans le cadre de cette procédure.

6.3 - Signature du contrat de prestation

La signature du contrat de prestation n'est obligatoire qu'au stade de l'attribution du marché, et non lors du dépôt.

Article 7 - Données personnelles

Les informations personnelles recueillies dans le cadre du présent marché ont pour finalité la bonne gestion et le bon suivi de celui-ci. Les données personnelles fournies peuvent faire l'objet d'un traitement informatique et ne font pas l'objet d'une prise de décision automatisée ou de profilage. Elles servent à constituer le dossier des opérateurs économiques intéressés à la présente consultation.

Les données collectées dans le cadre de la présente consultation seront conservées pour une durée de 10 ans au sein du service gestionnaire du contrat, puis versées au service des archives pour archivage. Ces données ne seront pas utilisées à d'autres finalités sans le consentement explicite des candidats. La REMCA est le responsable du traitement et le seul destinataire des données collectées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les candidats bénéficient d'un droit d'accès.

Les soumissionnaires ont la possibilité de contacter la REMCA pour toute information concernant leurs données à caractère personnel : info@cartonnerie.fr

Ils peuvent également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (www.cnil.fr).

Fait à Reims, le 11/12/2025
Par M. Lucas VIONNET, Directeur de la REMCA,
Pour le pouvoir adjudicateur

Considéré lu et accepté par la société