



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la
communication DETEC
Office fédéral de l'énergie OFEN
Division Efficacité énergétique et énergies renouvelables
Service SuisseEnergie

Cahier des charges (21089) 805 Mandat pour l'exploitation de l'Infoline SuisseEnergie

La présente procédure est régie par la loi fédérale sur les marchés publics (LMP). Par conséquent, toute communication entre les soumissionnaires et les services demandeurs est interdite durant la procédure.

Table des matières

1	Définitions et abréviations	3
2	Introduction, but du présent document.....	4
3	Contexte et situation initiale.....	5
3.1	Contexte	5
3.2	Situation initiale.....	5
4	Objet du marché, prestations et preuves	8
4.1	Objet du marché	8
4.2	Prestations, exigences et preuves.....	11
4.3	Achat de prestations optionnelles.....	22
5	Exigences impératives	23
5.1	Conditions de participation	23
5.2	Critères d'aptitude.....	24
5.3	Spécifications techniques	26
6	Critères d'adjudication	27
6.1	Vue d'ensemble	27
6.2	Satisfaction du catalogue d'exigences	32
7	Évaluation.....	33
7.1	Phases d'évaluation	33
7.2	Barème	33
7.3	Notation des prix et coûts	33
8	Structure prescrite pour l'offre.....	35
9	Aspects administratifs	37
9.1	Mandataire	37
9.2	Objet du marché	38
9.3	Conditions.....	39
9.4	Autres informations.....	40
10	Annexes	41
10.1	Annexes référencées.....	41

1 Définitions et abréviations

Pour faciliter la lecture du présent document, la forme générique est utilisée pour désigner les deux sexes. Il va de soi qu'elle inclue toujours les personnes de sexe féminin.

Définitions	Définition/Signification
CA	Critère d'aptitude. Les critères d'aptitude sont des critères auxquels les soumissionnaires doivent répondre au niveau de leurs capacités professionnelles, techniques, organisationnelles, financières et économiques à fournir l'objet du marché public. Les soumissionnaires qui ne respectent pas les critères d'aptitude sont exclus de la procédure d'adjudication (cf. art. 27 LMP).
CAd	Critère d'adjudication. Les critères d'adjudication sont les critères qui font l'objet d'une évaluation afin de déterminer l'offre la plus avantageuse (cf. art. 29 LMP).
CG	Conditions générales de la Confédération
CP	Condition de participation. Les conditions de participation sont des aspects sans lesquels la juste concurrence serait faussée ou impensable dans le cadre de la procédure d'adjudication et dont le non-respect pourrait discréditer les marchés publics. Les soumissionnaires qui ne respectent pas les conditions de participation sont exclus de la procédure d'adjudication (cf. art. 26, al. 1, LMP en relation avec l'art. 12 LMP).
Jours ouvrables	Tous les jours autres que le samedi et le dimanche et qui ne sont pas des jours fériés du canton de Berne.
LEne	Loi sur l'énergie
LMP	Loi fédérale sur les marchés publics (RS 172.056.1)
OFCL	Office fédéral des constructions et de la logistique
OFEN	Office fédéral de l'énergie
OMC	Organisation mondiale du commerce
OMP	Ordonnance sur les marchés publics (RS 172.056.11)
Service demandeur / service d'achat	Unité organisationnelle de la Confédération bénéficiaire de la prestation
simap	Système d'information sur les marchés publics en Suisse (simap.ch)
ST	Spécification technique. Les spécifications techniques fixent les exigences contraignantes pour la prestation demandée telles que sa fonction, ses performances, sa qualité, sa sécurité, etc. Les soumissionnaires qui ne respectent pas les spécifications techniques sont exclus de la procédure d'adjudication (cf. art. 30 LMP).

Liste des définitions et abréviations

2 Introduction, but du présent document

Le présent cahier des charges décrit les buts que le marché faisant l'objet de la présente procédure d'adjudication doit permettre d'atteindre. Il règle la procédure et la forme sous laquelle la demande de participation doit être remise et constitue, avec les conditions générales de la Confédération ([CG](#)), la loi fédérale du 21 juin 2019 sur les marchés publics ([LMP, RS 172.056.1](#)) et l'ordonnance du 12 février 2020 sur les marchés publics ([OMP, RS 172.056.11](#)) la base de la présente procédure.

La procédure se fonde sur les dispositions de la loi applicables aux marchés publics soumis aux accords internationaux.

Le service demandeur pour le marché faisant l'objet de la présente procédure d'adjudication est l'Office fédéral de l'énergie.

Concrètement, le marché faisant l'objet de la présente procédure d'adjudication consiste en l'exploitation d'une organisation et d'une infrastructure informatique en vue de la fourniture de trois services proposés gratuitement à différents groupes cible dans le cadre du programme SuisseEnergie. Il s'agit de l'«Infoline SuisseEnergie», du «Check-devis-solaire» et de la «Hotline SuisseEnergie pour les communes» (cf. chap. 3).

3 Contexte et situation initiale

3.1 Contexte

La loi sur l'énergie permet à l'Office fédéral de l'énergie de déléguer des tâches à des organisations privées. L'Office y recourt notamment pour

- mettre en œuvre des mesures volontaires en vue de promouvoir l'utilisation efficace de l'énergie et des énergies renouvelables;
- exécuter les tâches déléguées par la Confédération en vertu de la loi sur l'énergie;
- diriger des tâches dans le cadre de programmes d'encouragement.

Le recours à des organisations privées devant rehausser l'efficacité et l'efficience du programme est prévu dans le cadre du programme SuisseEnergie, qui a pour objectif d'encourager les mesures volontaires d'amélioration de l'efficacité énergétique et d'utilisation par un large public des énergies renouvelables (cf. chapitre 3.2.1). Cette solution présente des avantages tant du point de vue économique que sous l'aspect des finances fédérales par rapport à des solutions purement étatiques. C'est pourquoi l'OFEN mandate, dans tous les champs d'actions thématiques du programme SuisseEnergie, des organisations spécialisées et des experts externes pour la réalisation de projets.

3.2 Situation initiale

3.2.1 Le programme SuisseEnergie

Le programme SuisseEnergie a été créé en 1991 par le Conseil fédéral pour relayer «Énergie 2000». Son objectif est d'encourager par des mesures volontaires l'efficacité énergétique et d'augmenter la part des énergies renouvelables afin de contribuer ainsi de manière décisive à la réalisation des objectifs énergétiques et climatiques. Le programme met en œuvre, dans différents champs thématiques, des mesures de sensibilisation, d'information et de conseil à l'intention du grand public comme de groupes cible particuliers, de formation et de formation continue perfectionnement des experts ainsi que d'assurance qualité pour faciliter la pénétration sur le marché des nouvelles technologies. Le programme vise avant tout à supprimer les obstacles empêchant la pleine exploitation des mesures d'efficacité énergétique et du potentiel des énergies renouvelables. SuisseEnergie vise à renforcer et à compléter les prescriptions légales, les programmes de subvention ainsi que les instruments d'économie de marché de la politique énergétique et climatique. La base légale est formée par les articles 47, 48 et 50 de la loi sur l'énergie du 30 septembre 2016 ([LEne RS 730.0](#)).

Dans le cadre de SuisseEnergie, l'Office fédéral de l'énergie, à qui a été confiée la direction opérationnelle du programme, collabore avec plus de 400 partenaires du secteur public, de l'économie ainsi que des associations de protection des consommateurs et de l'environnement comme du domaine de la formation. Avec un budget annuel d'environ 50 millions de francs et des moyens supplémentaires mis à disposition par ses partenaires, le programme gère chaque année quelque 500 projets.

Le programme se trouve au seuil de sa quatrième décennie. Le rapport décennal de SuisseEnergie constitue une rétrospective de la décennie écoulée. La stratégie du programme 2021–2030 présente des perspectives concernant la décennie à venir (tous deux peuvent être consultés [ici](#)).

3.2.2 L'Infoline SuisseEnergie

Avec son vaste éventail de prestations de services, SuisseEnergie remplit son mandat légal conformément à l'art. 47 LEne, qui consiste à informer et conseiller le public, les entreprises et les autorités sur les possibilités d'utiliser l'énergie de manière efficace et sur l'utilisation des énergies renouvelables. L'Infoline SuisseEnergie fait partie de cet éventail de prestations et répond aux questions des particuliers sur le thème de l'énergie. L'Infoline complète les offres de conseil des cantons et contribue à garantir à tous les citoyens et citoyennes en Suisse l'accès à un conseil gratuit en énergie. Par ailleurs, elle soulage les sections spécialisées de l'OFEN en répondant aux demandes du public (cf. www.infoline.suisseenergie.ch).

Divers experts aux spécialités très variées travaillent pour l'Infoline. Leur travail est soutenu et coordonné par une unité d'exploitation centrale. Cette unité assume la responsabilité globale du bon fonctionnement de l'Infoline, assure, en collaboration avec le partenaire informatique, l'état opérationnel de l'infrastructure et prend les mesures nécessaires pour garantir la qualité.

L'organisation et l'infrastructure informatique sont conçues de manière à pouvoir intégrer d'autres prestations de services. C'est ainsi que le «Check-devis-solaire» (cf. chapitre 3.2.3) est réalisé via l'organisation et l'infrastructure technique de l'Infoline et que la «Hotline SuisseEnergie pour les communes» (cf. chapitre 3.2.4) y sera intégrée.

L'exploitation des trois services **Infoline**, **Check-devis-solaire** et **Hotline SuisseEnergie pour les communes** au moyen d'une seule organisation et infrastructure informatique fait l'objet du présent appel d'offres. Est recherché un entrepreneur général qui conclut des contrats avec des sous-traitants afin de fournir les prestations faisant l'objet du présent appel d'offres et les compétences exigées.

Le mandat porte sur une durée de cinq ans (d'octobre 2021 à septembre 2026) avec deux prolongations optionnelles de deux ans chacune jusqu'en septembre 2030 (sous réserve de disponibilité des crédits soumis à l'approbation du Parlement).

3.2.3 Le check-devis-solaire

Dans le domaine des installations solaires, SuisseEnergie a développé une gamme de prestations de services et d'outils destinés à soutenir les propriétaires immobiliers optant pour une installation solaire (cf. suisseenergie.ch/mon-installation-solaire). Ces prestations englobent notamment le «Check-devis-solaire», un service gratuit à l'attention des propriétaires immobiliers privés qui les aide à évaluer la qualité et l'exhaustivité des devis demandés pour une installation solaire (cf. suisseenergie.ch/check-devis-solaire).

Nos experts évaluent les devis d'installation solaire reçus selon un modèle développé par SuisseEnergie, envoient les résultats de leur évaluation au client dans un rapport standardisé et répondent à ses questions éventuelles.

3.2.4 La hotline SuisseEnergie pour les communes

Le programme «SuisseEnergie pour les communes» – destiné au groupe cible des administrations et des décideurs politiques communaux – regroupe différents concepts à l'intention des communes et régions, leur permettant ainsi de contribuer à la mise en œuvre de la stratégie nationale en matière d'énergie et de climat. Il s'agit de concepts comme «Smart City», «Société à 2000 watts» et «Région-Énergie» (cf. local-energy.swiss).

Outre ses conseils d'experts et son suivi, SuisseEnergie fournit également un soutien financier aux concepts, processus et projets de réalisations des communes. Pour ce faire, différents instruments de promotion sont disponibles; les communes doivent solliciter ces aides limitées.

La hotline SuisseEnergie pour les communes renseigne les communes sur les différents instruments de promotion, les conditions à remplir pour y prétendre et la marche à suivre. Par ailleurs, elle répond aux questions portant sur les concepts «Smart City», «Société 2000 watts» et «Région-Énergie» ainsi que sur le certificat «Site 2000 watts», conseille les décideurs des administrations communales et organes politiques tout comme les bureaux d'études mandatés par ces derniers sur les possibilités, pour une commune, de contribuer, dans la mesure de ses moyens, à la mise en œuvre de la politique énergétique et climatique suisse (cf. [Programme de soutien 2021](https://local-energy.swiss) sur local-energy.swiss).

3.2.5 Prestataires actuels

Le principe de l'égalité de traitement prescrit que tout soumissionnaire potentiel doit disposer de toutes les informations requises pour évaluer ses chances d'adjudication et se décider en toute connaissance de cause pour ou contre la participation à l'appel d'offres.

Conformément à ce principe, une liste des sociétés et organisations qui sont actuellement chargées du mandat, que ce soit en tant que fournisseur ou que sous-traitant, figure ci-dessous:

Société/Organisation	Fonction/Missions
zweiweg gmbh, Zurich	Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité (mandat général)
Medio-Ingeno AG, Meilen	Infrastructure informatique (système CRM)
Callpoint AG, Bâle	Central téléphonique
OekoWatt GmbH, Rotkreuz	Experts Infoline, bâtiments et techniques du bâtiment, allemand Experts Check-devis-solaire, allemand
Bureau EHE, Fribourg	Experts Infoline, bâtiments et techniques du bâtiment, français Experts Check-devis-solaire, français
Studioenergia Sagl, Avegno	Experts Infoline, bâtiments et techniques du bâtiment, italien Experts Check-devis-solaire, italien
SWICO, Zurich	Experts Infoline, appareils électriques et éclairage, électronique de loisirs et ordinateurs, allemand, français, italien
Ecoprocess AG, Stans	Experts Infoline mobilité, allemand, français, italien (F et I avec le soutien du Bureau EHE et de Studioenergia)
Frokkomm Umweltkommunikation, Egg (Zurich)	Experts Hotline SuisseEnergie pour les communes, allemand (jusqu'au 31.3.2021)
Generis AG, Schaffhouse	Experts Hotline SuisseEnergie pour les communes, allemand (à partir du 1.4.2021)
Mattieu Chenal, Goumoens-la-Ville Centre de recherches énergétiques et municipales (CREM), Martigny	Experts Hotline SuisseEnergie pour les communes, français (jusqu'au 31.3.2021) Experts Hotline SuisseEnergie pour les communes, français (à partir du 1.4.2021)
Enermi Sagl, Manno	Experts Hotline SuisseEnergie pour les communes, italien

Les sociétés et organisations mentionnées ci-dessus n'étaient pas impliquées dans la préparation du présent appel d'offres et ne disposent donc d'aucun avantage informationnel par rapport aux autres soumissionnaires au marché. C'est pourquoi elles sont également admises à soumissionner, à l'exception des sociétés qui sont exclues de la Hotline SuisseEnergie pour les communes du fait de l'exigence de bonne gouvernance (cf. chapitre 5, CA6). De plus, les prestations faisant l'objet de l'appel d'offres (cf. chapitre 4) sont décrites de telle sorte que tout soumissionnaire dispose des informations requises pour soumettre une offre réaliste et ne procurent donc pas aux sociétés et organisations susmentionnées d'avantage informationnel par rapport aux autres soumissionnaires malgré l'expérience acquise.

4 Objet du marché, prestations et preuves

4.1 Objet du marché

L'appel d'offres porte sur le mandat général d'exploitation d'une organisation et structure informatique destinée à fournir les prestations de services

- Infoline SuisseEnergie
- Check-devis-solaire
- Hotline SuisseEnergie pour les communes

Dans ce qui suit, l'objet du présent marché sera désigné par «Mandat pour l'exploitation de l'Infoline SuisseEnergie».

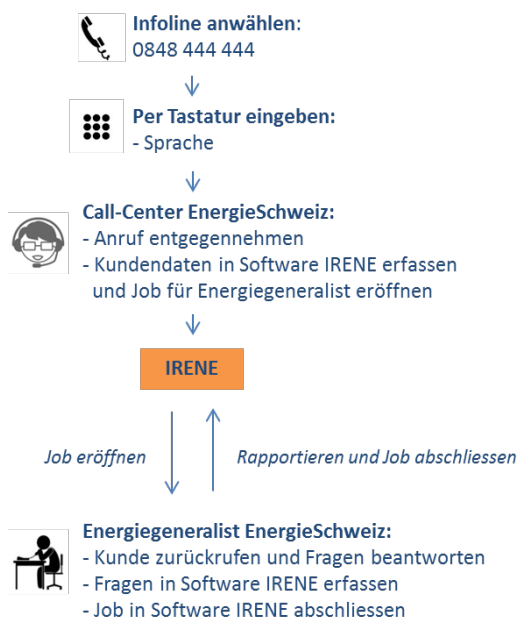
Les trois prestations de services sous leur forme actuelle sont décrites dans ce qui suit avec indication des écarts mineurs par rapport au nouvel appel d'offres.

Infoline SuisseEnergie

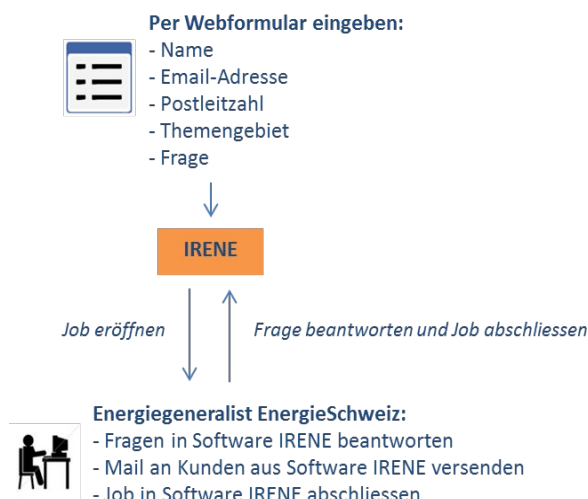
L'Infoline répond aux questions posées au téléphone et par écrit par des particuliers au sujet des énergies renouvelables et de l'efficacité énergétique dans le domaine des bâtiments et des techniques du bâtiment, des appareils électriques et de l'éclairage, de l'électronique de loisirs et des ordinateurs ainsi que de la mobilité. Pour les demandes par téléphone, les clients appellent le 0848 444 444, les questions par écrit sont posées via un formulaire en ligne disponible sur le site de SuisseEnergie (infoline.suisseenergie.ch).

Le central téléphonique prend en charge les appels. Il note le nom, la langue, le thème de la question et la disponibilité du client qui souhaite être rappelé et les saisit dans le système CRM IRENE (outil d'information et de reporting pour les questions énergétiques). Lorsque le système enregistre les données, il génère sur la base de la langue et du thème de la question une tâche pour l'équipe d'experts compétente. Pour répondre, les experts recontactent le client; le rappel se fait en règle générale le jour même, au plus tard en l'espace de trois jours ouvrables. En cas de questions écrites via le formulaire en ligne, une tâche est automatiquement générée à l'intention de l'équipe d'experts compétente sur la base de la langue et du thème de la question. Les experts répondent aux questions dans le système CRM et génèrent un courriel adressé au client.

Déroulement d'une demande téléphonique à l'Infoline SuisseEnergie (en allemand):



Déroulement d'une demande écrite à l'Infoline SuisseEnergie (en allemand):



À l'avenir, l'appel du client ne sera plus transféré au central téléphonique, mais la langue et le thème de sa question seront saisis dans le système via le clavier (une saisie vocale suivra plus tard) et le client sera recontacté directement par un expert compétent. Le central téléphonique ne sera plus nécessaire à l'avenir, c'est pourquoi cette prestation ne fait pas partie du nouvel appel d'offres.

L'infrastructure informatique est un système CRM basé sur le logiciel de base de données FileMaker® 19. Il fonctionne comme un système générant des tickets ou des tâches. Les utilisateurs (les experts) travaillent directement dans la base de données de production avec le client FileMaker® Pro 19 ou facultativement avec un frontend Web. Un rôle correspondant aux tâches est attribué à chaque équipe d'experts (p. ex. Infoline/Bâtiments et techniques du bâtiment/allemand ou Check-devis-solaire/français). Grâce à une navigation automatisée à partir de l'inscription via un code d'accès individuel, la vue d'ensemble des tâches et l'interface utilisateur (masques de saisie) sont adaptées en fonction du rôle. L'unité d'exploitation dispose des droits d'administration pour les évaluations, la maintenance du système et les contrôles de qualité (description technique, cf. annexe 1).

Le système CRM IRENE actuel continue à être utilisé provisoirement. Si les exigences formulées vis-à-vis du logiciel augmentent du fait de l'intégration de nouvelles prestations de services ou de la flexibilisation des processus des prestations actuelles, des solutions alternatives seront évaluées. Un nouveau développement éventuel du système CRM sur la base d'un autre logiciel de base de données ne fait pas partie des prestations demandées, mais ferait l'objet d'un appel d'offres informatique distinct selon Hermes (cf. à ce sujet également le chapitre 4.2.2).

Check-devis-solaire

Le check-devis-solaire offre aux propriétaires immobiliers s'intéressant à une installation solaire la possibilité de faire évaluer trois devis d'installateurs par des experts et de comparer leur exhaustivité et leur qualité. Les clients peuvent demander cette comparaison via le formulaire en ligne disponible sur le site de SuisseEnergie et envoyant par téléchargement les devis à comparer (cf. suisseenergie.ch/check-devis-solaire). Ils reçoivent au plus tard en l'espace de dix jours ouvrables un rapport avec les résultats de la comparaison commentés par un expert. Les experts disposent d'un outil développé par SuisseEnergie pour évaluer les devis (cf. [Critères d'évaluation](#)) et générer le rapport. Ils envoient ensuite le rapport au client par courriel directement à partir du système CRM. Le courriel contient les coordonnées de l'expert compétent afin que le client puisse lui adresser directement ses questions relatives à la comparaison des devis. Tous les devis et rapports sont enregistrés dans la base de données à des fins d'évaluation.

Déroulement de la commande d'un check-devis-solaire (en allemand):



Le check-devis-solaire ne subira pas de modifications.

Hotline SuisseEnergie pour les communes

La hotline «SuisseEnergie pour les communes» répond aux questions des communes sur les différents instruments de promotion dont disposent les villes, communes et régions fournissant une contribution de taille à la mise en œuvre de la stratégie énergétique et climatique suisse dans le cadre de SuisseEnergie pour les communes. À l'occasion de la nouvelle décennie de SuisseEnergie, ces instruments de promotion ont été remaniés. Les besoins en information sur les montants et les conditions de ces mesures de promotion ainsi que sur la marche à suivre sont donc grands. Il s'agit en fait des instruments de promotion suivants (cf. [Programme de soutien](#) à l'adresse local-energy.swiss):

- **Communes pionnières**
pour les villes et communes qui s'identifient à la politique énergétique et climatique de la société à 2000 watts et jouent un rôle de pionnier pour soutenir la Confédération dans la réalisation des objectifs de l'accord de Paris sur le climat (objectif zéro émission net d'ici à 2050).
- **Région-Énergie**
pour les communes qui se regroupent à l'échelle régionale afin de promouvoir ensemble les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique dans leur région dans le domaine des bâtiments, de la mobilité et des processus industriels notamment.
- **Villes et communes innovantes**
pour les villes et communes pratiquant une politique énergétique active et cherchant un soutien financier pour réaliser des projets individuels dans le domaine des bâtiments, de la mobilité et des processus industriels.
- **Soutien dans le cadre du processus de certification pour les communes/régions**
pour les villes, communes et régions qui ont passé un audit ou un ré-audit pour obtenir le label «Cité de l'énergie» ou une certification ISO 9001/14001 ou ISO 50001.
- **Projets temporaires**
pour les villes, communes et régions souhaitant réaliser des projets individuels dans le cadre de concours de projets annuels thématiques.
- **Smart City Innovation Challenge**
Ce concours, qui a lieu tous les deux ans, récompense par des prix d'un montant élevé les villes pionnières qui suivent une stratégie Smart City et souhaitent faire progresser l'exploitation efficace des ressources naturelles et la fin des énergies fossiles en recourant à la numérisation et aux technologies modernes tout en s'appuyant sur la participation de la population et la capacité d'innover de l'économie locale.

À l'avenir, la hotline SuisseEnergie pour les communes pourra également renseigner sur les concepts «Smart City», «Société à 2000 watts» et «Région-Energie» ainsi que sur le label «Site 2000 watts». Elle répondra aux questions sur les objectifs et les contenus de ces concepts, sur l'état de la réalisation en Suisse et sur des exemples de mise en œuvre, sur les plateformes d'information et les réseaux ainsi que sur l'offre de soutien spécialisé que se posent les administrations et organes communaux ainsi que les sociétés mandatées par ceux-ci.

Les demandes adressées à la hotline SuisseEnergie pour les communes sont traitées de la même manière que celles à l'Infoline: pour les demandes par téléphone, les clients appellent le 0848 444 444, les questions par écrit sont posées via un formulaire en ligne sur le site de SuisseEnergie pour les communes (local-energy.swiss). Pour répondre, les experts recontactent le client; le rappel se fait en règle générale le jour même, au plus tard en l'espace de trois jours ouvrables. Dans le cas de demandes écrites, la réponse est envoyée directement par courriel (généré automatiquement) à partir du système CRM IRENE le jour même, au plus tard en l'espace de trois jours ouvrables.

Les experts de la hotline SuisseEnergie pour les communes travaillent directement dans la base de données de production avec le client FileMaker® Pro 19 (ou facultativement avec un frontend Web). Les rôles sont définis sur la base de la langue. Via un code d'accès individuel au système CRM, la vue d'ensemble des tâches et l'interface utilisateur (masques de saisie) sont adaptées en fonction du rôle.

4.2 Prestations, exigences et preuves

Dans le cas d'une adjudication en sa faveur, le soumissionnaire gère l'organisation et l'infrastructure informatique nécessaire à la fourniture des trois services «Infoline SuisseEnergie», «Check-devis-solaire» et «Hotline SuisseEnergie pour les communes». Il assume toutes les fonctions nécessaires à cet effet telles que décrites dans le présent appel d'offres conjointement avec des partenaires compétents (sous-traitants). Les fonctions s'orientent sur les prestations de services à fournir et les compétences qui en sont la condition. Le nombre de sociétés et d'organisations impliquées pour fournir les prestations relève de la responsabilité du soumissionnaire. Dans son offre, il doit apporter la preuve qu'il est en mesure de réaliser toutes les fonctions décrites dans l'appel d'offres et qu'il dispose pour ce faire des compétences et des ressources en personnel nécessaires.

Il convient de distinguer entre les fonctions suivantes:

- fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité»
- fonction «Informatique»
- fonction «Experts»

Les chapitres 4.2.1 à 4.2.3 ci-après décrivent chacune de ces fonctions ainsi que les prestations à soumissionner et les compétences et ressources en personnel dont il faut apporter la preuve.

Le soumissionnaire doit au moins fournir les documents indiqués à chaque fois dans la description des fonctions, mais peut toutefois donner des indications plus complètes et/ou fournir des documents supplémentaires. Seuls les documents écrits fournis avec l'offre sont évalués; des documents fournis a posteriori ne seront pas pris en compte.

Vue d'ensemble des prestations:

	Volume par an (heures/ demandes/ checks)	Mandat de base 5 ans: oct. 2021 - sept. 2026	Option 1 Prolongation de 2 ans: oct. 2026 - sept. 2028	Option 2 Prolongation de 2 ans: oct. 2028 - sept. 2030
--	---	---	---	---

Fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité»

Gestion de l'exploitation, interlocuteur officiel pour l'OFEN, coordination et suivi des sous-traitants	200 h	1000 h	400 h	400 h
Experts en assurance qualité	200 h	1000 h	400 h	400 h
Surveillance du bon fonctionnement du système CRM, initialisation/suivi de l'élimination des erreurs ainsi qu'adaptations techniques et actualisations des contenus	100 h	500 h	200 h	200 h
Évaluations et rapport annuel	100 h	500 h	200 h	200 h
Controlling financier	50 h	250 h	100 h	100 h
Administration	30 h	150 h	60 h	60 h
Projets spéciaux	300 h	1500 h	600 h	600 h

Fonction «Informatique»

Surveillance du bon fonctionnement du système CRM et adaptations techniques mineures	100 h	500 h	200 h	200 h
Programmation dans le cadre de projets spéciaux	200 h	1000 h	400 h	400 h
Direction et coordination du projet	20 h	100 h	40 h	40 h
Licences logiciel, hébergement et maintenance	Forfaits annuels (cf. Description technique, annexe 1)			

Fonction «Experts»

Experts bâtiments et techniques du bâtiment	2400 D	12000 D	4800 D	4800 D
Experts appareils électriques et éclairage	300 D	1500 D	600 D	600 D
Experts mobilité	300 D	1500 D	600 D	600 D
Experts check-devis-solaire	1100 C	5500 C	2200 C	2200 C
Experts communes	300 D	1500 D	600 D	600 D
Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions d'étalonnage	Forfait par jour ouvrable par expert (nombre de jours ouvrables par expert et par an cf. indications ci-dessous)			
Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers, ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité	Nombre d'heures moyen nécessaire par équipe de conseillers et par an cf. indications ci-dessous			

Temps nécessaire à la collaboration aux projets spéciaux	300 h	1500 h	600 h	600 h
--	-------	--------	-------	-------

Vue d'ensemble des services avec indication des comptes d'heures (h), demandes de conseil (D) et checks-devis-solaire (C) à fournir (Mandat de base avec prolongations optionnelles)

4.2.1 Fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité»

La fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité» (désignée dans ce qui suit par fonction ECA), recouvre les tâches suivantes:

- Gestion de l'exploitation et interlocuteur officiel pour l'OFEN
- Coordination et suivi des sous-traitants et de leurs collaborateurs fournissant les prestations de la fonction «Experts» pour l'Infoline, le Check-devis-solaire et la Hotline communes
- Assurance du haut niveau de qualité des prestations grâce à:
 - formation des experts (en cas de besoin et en étroite collaboration avec l'OFEN)
 - échange d'expériences parmi les experts et mesures d'étalonnage
 - contrôles de qualité périodiques des prestations fournies par les experts (mystery calls, contrôle par échantillonnage des réponses envoyées par courriel, contrôle par échantillonnage des comparaisons de devis réalisées)
 - consignes pour les situations inédites ou peu courantes lors de contact avec les clients
 - traitement des réclamations
- Surveillance du bon fonctionnement du système CRM IRENE et initialisation de l'élimination des erreurs. Initialisation d'adaptations mineures relatives au programme dans le système IRENE.
- Élaboration des statistiques trimestrielles et d'une évaluation annuelle des quantités et de la qualité des demandes parvenant à l'Infoline et à la Hotline communes ainsi que des checks-devis-solaire effectués. Élaboration d'un rapport annuel destiné à l'OFEN avec les résultats de l'évaluation et une rétrospective sur l'exploitation pour l'année écoulée.
- Contrôle régulier des prestations et des coûts avec information périodique de l'OFEN
- Diverses tâches administratives (p. ex. téléchargement de devis envoyés par courrier, saisie des demandes parvenues par des comptes de messagerie de l'OFEN)
- Direction et coordination des projets spéciaux initiés par l'OFEN dans le cadre de ce projet. Il peut s'agir des projets spéciaux suivants:
 - extension de l'Infoline par une prestation supplémentaire (comparable avec le «Check-devis-solaire») avec les implications techniques qui en découlent pour le système CRM IRENE et le cas échéant l'implication d'équipes d'experts supplémentaires
 - adaptations techniques majeures du système CRM IRENE pour améliorer les processus ou comme conséquence d'une mesure d'assurance qualité
 - mise à niveau du logiciel CRM IRENE suite à une actualisation de FileMaker®
 - direction de projet en cas d'un éventuel nouveau développement du système CRM sur la base d'un autre logiciel de base de données y compris mise en service du nouveau système CRM (cf. Remarque importante au chapitre 4.2.2)
 - collaboration lors du développement de mesures de communication visant à promouvoir les prestations «Infoline», «Check-devis-solaire» et «Hotline communes»
 - organisation et coordination de prestations d'experts spéciales dans le cadre d'actions de SuisseEnergie (p. ex. chat instantané dans le cadre d'une action thématique de SuisseEnergie, réponse aux questions des lecteurs après la parution de publications imprimées ou en ligne de SuisseEnergie et de ses partenaires pour les campagnes, etc.)

- organisation et coordination de prestations d'experts spéciales dans le cadre de nouveaux développements de SuisseEnergie (p. ex. création d'agents conversationnels ou chatbots pour différents domaines thématiques)

Le soumissionnaire indique dans son offre comment et avec quelle(s) personne(s) il pense exécuter ces tâches. Il offre les prestations nécessaires à l'exécution de ces tâches pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années de prolongations optionnelles) en fonction du temps et des compétences requises sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Gestion de l'exploitation, interlocuteur officiel pour l'OFEN, coordination et suivi des sous-traitants: 200 heures
- Assurance qualité experts: 200 heures
- Surveillance du bon fonctionnement du système CRM, initialisation/suivi de l'élimination des erreurs ainsi qu'adaptations techniques et actualisations des contenus: 100 heures
- Évaluations et rapport annuel: 100 heures
- Controlling financier: 50 heures
- Administration: 30 heures
- Projets spéciaux: 300 heures

Les comptes d'heures pour les différents ensembles de prestations de la fonction ECA ont été définis en vue d'assurer la comparabilité des offres et n'autorisent pas le soumissionnaire, en cas de décision d'adjudication en sa faveur, à revendiquer l'exploitation intégrale du compte d'heures offert.

La ou les personnes assumant la fonction ECA doit/doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école ou d'une école supérieure
- Expérience dans la direction de projets, notamment de projets informatiques
- Affinité avec les thèmes énergétiques et bonne connaissance (mais sans compétence d'ingénierie) des domaines spécialisés suivis par les équipes d'experts
- Expérience dans la réalisation de projets dans le domaine du conseil (conseil en énergie ou autre branche)
- Germanophone ou francophone (langue maternelle ou très bonnes connaissances, niveau C2) et bonne connaissance de l'autre langue (si possible également connaissances en italien)
- Expérience de la communication écrite et orale adaptée aux destinataires

La preuve qu'il est possible de remplir ces exigences doit être apportée par des profils personnels (modèle profil personnel cf. annexe 13). Un profil personnel doit être rempli et joint à l'offre pour chaque personne impliquée dans la fonction ECA.

En ce qui concerne les contrôles de qualité périodiques des prestations fournies par les experts, un concept doit être joint à l'offre pour décrire la réalisation des contrôles par échantillonnage et surtout pour préciser les points suivants:

- périodicité
- étendue
- réalisation (interne à l'organisation ou externe)

4.2.2 Fonction «Informatique»

Le système CRM IRENE actuel continue à être utilisé provisoirement. À l'époque, l'OFEN avait choisi en toute connaissance de cause un logiciel courant du marché avec acquisition d'une licence et a fait développer IRENE sur la base de FileMaker®. FileMaker® a fait ses preuves en ce qui concerne les exigences en termes de programmation, d'utilisation et de maintenance.

La fonction «Informatique» recouvre les tâches suivantes:

- Hébergement et maintenance du système CRM IRENE

- Surveillance du bon fonctionnement du système CRM
- Adaptations techniques destinées à améliorer les fonctionnalités et la sécurité des données et de l'exploitation
- Programmation dans le cadre de projets spéciaux. Il peut s'agir des projets spéciaux suivants:
 - adaptations du système CRM faisant suite à des modifications des processus ou des tâches des utilisateurs (experts), à une mesure d'amélioration de la qualité ou de l'évaluabilité des données
 - extension du système CRM par des fonctions supplémentaires du fait d'une nouvelle prestation ou de l'extension d'une prestation existante
 - mise à niveau du logiciel CRM IRENE suite à une actualisation de FileMaker®

Le soumissionnaire offre les prestations nécessaires à l'exécution de ces tâches pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années de prolongations optionnelles) en fonction du temps et des compétences requises sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Surveillance du bon fonctionnement du système CRM et adaptations techniques mineures: 100 heures
- Programmation dans le cadre de projets spéciaux: 200 heures
- Direction et coordination du projet: 20 heures
- Licences logiciel, hébergement et entretien (cf. Description technique, annexe 1): forfaits annuels

Les comptes d'heures sont destinés à assurer la comparabilité des offres et n'autorisent pas le soumissionnaire, en cas de décision d'adjudication en sa faveur, à revendiquer l'exploitation intégrale du compte d'heures offert.

Pour réaliser les prestations de la fonction «Informatique», le partenaire informatique du soumissionnaire fait appel à des experts remplissant conjointement les exigences suivantes:

- Formation ou de nombreuses années d'expérience en tant qu'informaticien/programmeur
- Formation spéciale en tant que développeur certifié FileMaker®
- Formation spéciale en tant que développeur Web
- Expérience de la mise en œuvre de solutions FileMaker®
- Expérience dans la direction et coordination de projets informatiques

La preuve qu'il est possible de remplir ces exigences doit être apportée par des profils personnels (modèle profil personnel voir annexe 13). Un profil personnel doit être rempli et joint à l'offre pour chaque personne impliquée dans la fonction «Informatique».

Remarque importante:

SuisseEnergie développera à l'avenir d'autres prestations de service gratuites. Si celles-ci devaient s'avérer propres à être intégrées dans l'organisation et l'infrastructure informatique faisant l'objet du présent appel d'offres, mais poser des exigences vis-à-vis du système CRM qui ne puissent pas être remplies de manière satisfaisante avec FileMaker®, l'OFEN examinera des alternatives. Si cet examen aboutit à la décision d'opter pour un autre logiciel de base de données, les exigences formulées à l'égard des experts fournissant les prestations au sein de la fonction «Informatique» évolueront. Le soumissionnaire doit donc s'attendre à devoir résilier le contrat conclu avec son sous-traitant ayant fourni jusqu'alors les prestations informatiques et conclure un nouveau contrat avec un autre sous-traitant.

Le développement éventuel d'un nouveau système CRM ne fait pas partie du présent mandat, mais ferait l'objet le moment venu d'un appel d'offres distinct en tant que projet informatique.

4.2.3 Fonction «Experts»

Les prestations de la fonction «Experts» doivent être exécutées par des équipes de conseillers disposant de différentes compétences spécialisées. Les fonctions d'expert suivantes font l'objet du présent appel d'offres:

- Experts bâtiments et techniques du bâtiment
 - Experts appareils électriques et éclairage
 - Experts mobilité
 - Experts check-devis-solaire
 - Experts communes (Hotline SuisseEnergie pour les communes)
- (Infoline SuisseEnergie)

La taille de l'équipe d'experts dépend du volume attendu de demandes relatives aux différents domaines thématiques et du volume de comparaisons d'installations solaires commandé par langue. Les points qui suivent renseignent sur les volumes de demande et de commande estimés servant de base pour l'offre de prestations. De même, les exigences vis-à-vis des experts sont décrites aux points suivants.

4.2.3.1 Experts bâtiments et techniques du bâtiment

Les experts bâtiments et techniques du bâtiment répondent toutes les demandes communiquées via l'Infoline sur les aspects énergétiques relevant du domaine des bâtiments et des techniques du bâtiment. Ce faisant, ils procèdent comme décrit au chapitre 4.1.

20 minutes en moyenne sont nécessaires pour répondre aux demandes téléphoniques exigeant un rappel. Il faut compter 25 minutes en moyenne pour les demandes exigeant une réponse écrite.

Les volumes de demandes ci-dessous ne sont pas répartis de manière uniforme sur une base mensuelle. Certaines actions spéciales (p. ex. la publication du Journal de l'énergie pour les propriétaires immobiliers, en mai et en octobre) sont généralement suivies par une hausse des demandes à l'Infoline par rapport à un mois moyen.

Les prestations suivantes doivent être soumissionnées **par an** pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années optionnelles) sous forme de **forfait par demande orale et écrite** et en fonction du temps sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Réponse à 1500 demandes en allemand (700 par téléphone, 800 par écrit)
- Réponse à 700 demandes en français (300 par téléphone, 400 par écrit)
- Réponse à 200 demandes en italien (100 par téléphone, 100 par écrit)
- Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions d'étalonnage. Il faut compter 2 jours ouvrables par expert et par an.
- Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers, ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité. Il faut compter en moyenne 30 heures par équipe de conseillers et par an.
- Temps nécessaire à la collaboration à des projets spéciaux initiés par l'OFEN et à la fourniture des prestations d'experts spéciales dans le cadre d'actions (p. ex. chat instantané dans le cadre d'une action thématique de SuisseEnergie, réponse aux questions des lecteurs après la parution de publications imprimées ou en ligne de SuisseEnergie et de ses partenaires pour les campagnes, etc.) ou expérience d'experts de l'Infoline dans le cadre de nouveaux développements (p. ex. création d'agents conversationnels ou chatbots pour différents domaines thématiques). Il faut compter en moyenne 100 heures par an.

Les spécialistes faisant office d'experts en bâtiments et techniques du bâtiment doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école (spécialisée) technique ou scientifique ou d'une école supérieure dans une discipline en rapport avec l'énergie
- Expériences professionnelles dans le domaine de l'énergie avec connaissances spécialisées dans le domaine de l'enveloppe du bâtiment et des techniques du bâtiment

- Expérience dans le conseil en énergie
- Savoir spécialisé (du fait de la formation et/ou de l'expérience professionnelle) sur les thèmes suivants:
 - modèles de prescriptions énergétiques des cantons MoPEC et état de la réalisation dans les différents cantons (législation cantonale sur l'énergie)
 - montant et conditions des encouragements dans le domaine de l'enveloppe des bâtiments et des techniques du bâtiment, programme Bâtiments de la Confédération et des cantons et réalisation dans les cantons
 - normes pour bâtiments et composants (MINERGIE®, modules MINERGIE®, étiquette-énergie pour fenêtres, etc.)
 - certificat énergétique cantonal des bâtiments CECB / règles cantonales sur l'obligation d'établissement d'un CECB et sur l'encouragement des conseils selon CECB Plus
 - systèmes de production de chaleur: pompe à chaleur, chauffage au bois, installations solaires thermiques, chauffage au mazout, chauffage au gaz, chauffage électrique, chauffage à distance
 - programme fédéral «Chauffez renouvelable» destiné à promouvoir le remplacement des chauffages, avec informations, formation des installateurs, conseil, calculateur des coûts de chauffage, etc.
 - campagne fédérale «Make Heat simple» destinée à promouvoir la commande à distance du chauffage des résidences secondaires avec informations et formation des installateurs / cantons avec obligation légale de commande à distance du chauffage des résidences secondaires
 - systèmes de production et de stockage d'électricité: photovoltaïque, batteries, onduleurs, systèmes de gestion technique d'immeubles
 - combinaisons de systèmes photovoltaïques: avec pompe à chaleur, accumulateur, électromobilité
 - optimisation de l'autoconsommation de courant solaire et des communautés d'autoconsommation / conditions préalables et règles légales pour les communautés
 - normes pour installations de production de chaleur et d'électricité (module système pompes à chaleur, les Pros du Solaire, étiquettes-énergie, etc.)
 - systèmes de décompte (système de décompte des frais de chauffage et d'eau chaude basés sur la consommation, autoconsommation de courant solaire dans les maisons plurifamiliales, etc.)
 - systèmes d'aération des espaces d'habitation / exigences minimales pour l'efficacité énergétique et déclaration de consommation énergétique (étiquettes-énergie)
 - optimisation du fonctionnement des immeubles d'habitation
 - marchés et prix de l'énergie, dernières évolutions dans les différents domaines technologiques
- Excellentes connaissances de la langue utilisée pour conseiller le client (niveau C2)

Chacun des experts doit remplir le profil personnel (modèle cf. annexe 13) pour apporter la preuve de sa formation, de son expérience professionnelle, de ses projets, de ses activités de conseil dans le domaine énergétique ainsi que de ses connaissances linguistiques et confirmer par sa signature son savoir spécialisé sur les thèmes susmentionnés.

4.2.3.2 Experts appareils électriques et éclairage

Les experts appareils électriques et éclairage répondent à toutes les demandes communiquées via l'Infoline sur les aspects énergétiques relevant du domaine des appareils électriques et de l'éclairage, de l'électronique de loisirs et des ordinateurs. Ce faisant, ils procèdent comme décrit au chapitre 4.1.

20 minutes en moyenne sont nécessaires pour répondre aux demandes téléphoniques exigeant un rappel. Il faut compter 25 minutes en moyenne pour les demandes exigeant une réponse écrite.

Les prestations suivantes doivent être soumissionnées **par an** pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années optionnelles) sous forme de **forfait par demande orale et écrite** et en fonction du temps sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Réponse à 200 demandes en allemand (100 par téléphone, 100 par écrit)
- Réponse à 80 demandes en français (40 par téléphone, 40 par écrit)
- Réponse à 20 demandes en italien (10 par téléphone, 10 par écrit)
- Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions d'étalonnage. Il faut compter 1 jour ouvrable par expert et par an.
- Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers, ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité. Il faut compter en moyenne 10 heures par équipe de conseillers et par an.
- Temps nécessaire à la collaboration à des projets spéciaux initiés par l'OFEN et à la fourniture des prestations d'experts spéciales dans le cadre d'actions (p. ex. chat instantané dans le cadre d'une action thématique de SuisseEnergie, réponse aux questions des lecteurs après la parution de publications imprimées ou en ligne de SuisseEnergie et de ses partenaires pour les campagnes, etc.) ou expérience d'experts de l'Infoline dans le cadre de nouveaux développements (p. ex. création d'agents conversationnels ou chatbots pour différents domaines thématiques). Il faut compter en moyenne 50 heures par an.

Les spécialistes faisant office d'experts en appareils électriques et éclairage doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école (spécialisée) technique ou scientifique ou d'une école supérieure dans une discipline en rapport avec l'énergie
- Expériences professionnelles en rapport avec le secteur de l'énergie, avec connaissances spécialisées dans le domaine des appareils électriques, de l'éclairage, de l'électronique de loisirs et des technologies de l'information et de la communication
- Expérience dans le conseil en énergie
- Savoir spécialisé (du fait de la formation et/ou de l'expérience professionnelle) sur les thèmes suivants:
 - appareils: réfrigérateurs et congélateurs, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, fours et fours à vapeur, plaques de cuisson, machines à café, hottes domestiques, téléviseurs, installations home cinema et audio; ordinateurs, imprimantes et écrans, téléphonie, blocs d'alimentation et décodeurs
 - exigences minimales pour l'efficacité énergétique et déclaration de consommation énergétique (étiquettes-énergie)
 - réparation ou achat, élimination des appareils électriques
 - lampes: LED, à halogène, tubes fluorescents, lampes économiques
 - caractéristiques des lampes
 - remplacement des lampes conventionnelles par des LED
 - éclairage des pièces
 - réglages influençant l'efficacité énergétique sur les différents types d'appareils, mode de veille
 - électromog
 - recyclage
- Excellentes connaissances de la langue utilisée pour conseiller le client (niveau C2)

Chacun des experts doit remplir le profil personnel (modèle cf. annexe 13) pour apporter la preuve de sa formation, de son expérience professionnelle, de ses projets, de ses activités de conseil dans le domaine énergétique ainsi que de ses connaissances linguistiques et confirmer par sa signature son savoir spécialisé sur les thèmes susmentionnés.

4.2.3.3 Experts mobilité

Les experts mobilité répondent à toutes les demandes communiquées via l'Infoline sur les aspects énergétiques relevant du domaine de la mobilité. Ce faisant, ils procèdent comme décrit au chapitre 4.1.

20 minutes en moyenne sont nécessaires pour répondre aux demandes téléphoniques exigeant un rappel. Il faut compter 25 minutes en moyenne pour les demandes exigeant une réponse écrite.

Les prestations suivantes doivent être soumissionnées **par an** pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années optionnelles) sous forme de **forfait par demande orale et écrite** et en fonction du temps sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Réponse à 200 demandes en allemand (100 par téléphone, 100 par écrit)
- Réponse à 80 demandes en français (40 par téléphone, 40 par écrit)
- Réponse à 20 demandes en italien (10 par téléphone, 10 par écrit)
- Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions d'étalonnage. Il faut compter 1 jour ouvrable par expert et par an.
- Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers, ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité. Il faut compter en moyenne 10 heures par équipe de conseillers et par an.
- Temps nécessaire à la collaboration à des projets spéciaux initiés par l'OFEN et à la fourniture des prestations d'experts spéciales dans le cadre d'actions (p. ex. chat instantané dans le cadre d'une action thématique de SuisseEnergie, réponse aux questions des lecteurs après la parution de publications imprimées ou en ligne de SuisseEnergie et de ses partenaires pour les campagnes, etc.) ou expérience d'experts de l'Infoline dans le cadre de nouveaux développements (p. ex. création d'agents conversationnels ou chatbots pour différents domaines thématiques). Il faut compter en moyenne 50 heures par an.

Les spécialistes faisant office d'experts en mobilité doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école (spécialisée) technique ou scientifique ou d'une école supérieure dans une discipline en rapport avec l'énergie ou la mobilité
- Expériences professionnelles en rapport avec le secteur de l'énergie avec connaissances spécialisées dans le domaine de la mobilité
- Expérience dans le conseil en énergie et en mobilité
- Savoir spécialisé (du fait de la formation et/ou de l'expérience professionnelle) sur les thèmes suivants:
 - systèmes d'entraînement des véhicules: moteurs à essence, à gaz et hybrides, moteurs électriques, moteurs à hydrogène
 - véhicules et composants de véhicules à grande efficacité énergétique
 - réglementations énergétiques et climatiques concernant les véhicules
 - étiquette-énergie voiture particulière
 - infrastructure de mobilité électrique (bornes de recharge)
 - style de conduite, conduite écorespectueuse
 - trafic lent: vélos, vélos électriques, vélos cargo
 - infrastructure pour trafic lent
 - mobilité collaborative: concepts et offres d'auto- et vélo-partage et de car-pools
 - mobilité multimodale: concepts et réalisations
- Excellentes connaissances de la langue utilisée pour conseiller le client (niveau C2)

Chacun des experts doit remplir le profil personnel (modèle cf. annexe 13) pour apporter la preuve de sa formation, de son expérience professionnelle, de ses projets, de ses activités de conseil dans le

domaine énergétique ainsi que de ses connaissances linguistiques et confirmer par sa signature son savoir spécialisé sur les thèmes susmentionnés.

4.2.3.4 Experts check-devis-solaire

Les experts check-devis-solaire comparent des devis d'installations solaires et procèdent ce faisant comme décrit au chapitre 4.1.

Il faut compter en moyenne environ 100 minutes pour réaliser la comparaison des devis (un peu plus lorsque l'on manque de routine, la durée de traitement diminuant avec le temps).

Les prestations suivantes doivent être soumissionnées **par an** pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années optionnelles) sous forme de **forfait par comparaison de devis** et en fonction du temps sur la base des **comptes d'heures annuels** suivants:

- Élaboration de 600 comparaisons de devis en allemand
- Élaboration de 400 comparaisons de devis en français
- Élaboration de 100 comparaisons de devis en italien
- Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions d'étalonnage. Il faut compter 2 jours ouvrables par expert et par an.
- Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers, ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité. Il faut compter en moyenne 40 heures par équipe d'experts et par an.
- Temps nécessaire à la collaboration à des projets spéciaux initiés par l'OFEN qui nécessitent l'expérience d'experts du check-devis-solaire (p. ex. perfectionnement du check-devis-solaire, développement de prestations dans le domaine solaire) Il faut compter en moyenne 100 heures par an.

Remarque importante:

Lors du calcul des forfaits par comparaison de devis, il convient de tenir compte du fait que, pour des raisons d'assurance qualité, plusieurs parties du check-devis-solaire doivent être contrôlées par un second expert de l'équipe correspondante. C'est pourquoi un prix indicatif de 250.– CHF est indiqué par comparaison de devis (forfait actuel).

Les spécialistes mis en œuvre en tant qu'experts en énergie solaire doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école (spécialisée) technique ou scientifique ou d'une école supérieure dans une discipline en rapport avec l'énergie
- Expériences professionnelles en rapport avec le secteur de l'énergie avec connaissances spécialisées dans le domaine du solaire
- Expérience du conseil et de la planification des installations solaires
- Savoir spécialisé (du fait de la formation et/ou de l'expérience professionnelle) sur les thèmes suivants:
 - types d'installations, montage et raccordement au réseau
 - normes et règles pour les modules solaires et les onduleurs
 - durée de vie et rendement des modules solaires et onduleurs des générations actuelles
 - garanties courantes des produits et de performance pour les modules solaires et les onduleurs
 - prix actuels du marché pour les composants, l'installation et l'administration
 - modèles pour simuler le rendement (production annuelle et productivité d'une installation solaire)
 - exploitation, systèmes de surveillance et entretien

- obligations de déclaration (autorité qui octroi l'autorisation de construire, fournisseur d'énergie, ESTI, pompiers)
 - règles relatives à la sécurité du travail sur les chantiers (SUVA)
 - consignes ESTI pour la documentation client
 - exigences du label «Les Pros du solaire®»
 - montants des encouragements
- Excellentes connaissances de la langue utilisée pour suivre le client (niveau C2)

Chacun des experts doit remplir le profil personnel (modèle cf. annexe 13) pour apporter la preuve de sa formation, de son expérience professionnelle, de ses projets, de ses activités de conseil dans le domaine énergétique ainsi que de ses connaissances linguistiques et confirmer par sa signature son savoir spécialisé sur les thèmes susmentionnés.

4.2.3.5 Experts communes

Les experts dédiés aux communes répondent à toutes les demandes communiquées à la hotline SuisseEnergie pour les communes, notamment les demandes portant sur les programmes d'encouragement pour les communes dans le domaine de l'énergie et de la mobilité, «Région-Énergie» et sur les programmes de SuisseEnergie pour les communes «Smart City», «Société à 2000 watts» et le label «Site 2000 watts».

Ils procèdent de la même manière que les experts de l'Infoline et répondent le jour même aux demandes communiquées par téléphone (en l'espace de 3 jours ouvrables au maximum) et aux demandes écrites dans le même délai par un courriel généré via le système CRM IRENE. 20 minutes en moyenne sont nécessaires pour répondre aux demandes téléphoniques. Il faut compter 25 minutes en moyenne pour les demandes exigeant une réponse écrite.

Les prestations suivantes doivent être soumissionnées **par an** pour la période s'étendant d'octobre 2021 à septembre 2030 (dont 5 ans de mandat de base et 4 années optionnelles) sous forme de **forfait par demande**:

- Réponse à 200 demandes en allemand (100 par téléphone, 100 par écrit)
- Réponse à 80 demandes en français (40 par téléphone, 40 par écrit)
- Réponse à 20 demandes en italien (10 par téléphone, 10 par écrit)
- Participation à des formations, échanges d'expériences ou réunions de d'étalonnage (compter 1 jour ouvrable par expert et par an)
- Temps nécessaire à la coordination et au suivi des équipes de conseillers ainsi qu'aux mesures d'assurance qualité (il faut compter en moyenne 10 heures par équipe de conseillers et par an).

Les spécialistes faisant office d'experts en communes doivent satisfaire aux exigences suivantes:

- Formation d'une haute école (spécialisée) technique, scientifique ou économique ou d'une école supérieure dans une discipline comparable
- Expériences professionnelles en rapport avec le secteur de l'énergie avec connaissances spécialisées dans le domaine de la planification énergétique communale
- Expérience dans le conseil en énergie et en mobilité des villes et communes
- Savoir spécialisé (connaissances de base, un savoir approfondi n'est pas nécessaire) sur les thèmes suivants:
 - buts et contenus du concept «Smart City» ainsi qu'application dans le cadre d'un aménagement urbain moderne
 - buts et contenus du concept «Société à 2000 watts» ainsi qu'application dans le cadre du développement de la stratégie énergétique et climatique des villes et communes suisses
 - préalables à l'obtention du label «Site 2000 watts» et exigences posées pour les sites en cours de développement, d'exploitation et de transformation

- potentiels d’une collaboration intercommunale dans le domaine de l’énergie et préalables à l’établissement d’une «Région-Energie».
- offres d’information, de conseil et de réseau ainsi qu’exemples réalisés en ce qui concerne les concepts «Smart City», «Société à 2000 watts», «Région-Energie» et le label «Site 2000 watts»
- Excellentes connaissances de la langue utilisée pour conseiller le client (niveau C2)

Chacun des experts doit remplir le profil personnel (modèle cf. annexe 13) pour apporter la preuve de sa formation, de son expérience professionnelle, de ses projets, de ses activités de conseil dans le domaine énergétique ainsi que de ses connaissances linguistiques et confirmer par sa signature son savoir spécialisé sur les thèmes susmentionnés.

4.3 Achat de prestations optionnelles

Les prestations annuelles mentionnées ci-dessus font l’objet d’un appel d’offre sous forme d’un mandat de base de 5 ans (d’oct. 2021 à sept. 2026) qui peut être ensuite prolongé optionnellement à 2 reprises pour 2 ans à chaque fois.

L’achat de l’**option 1** – prolongation de l’achat de services de 2 années supplémentaires d’oct. 2026 à sept. 2028 – est notifié par écrit par le service demandeur au plus tard d’ici au 31 mars 2026.

L’achat de l’**option 2** – prolongation de l’achat de services de 2 années supplémentaires d’oct. 2028 à sept. 2030 – est notifié par écrit par le service demandeur au plus tard d’ici au 31 mars 2028.

5 Exigences impératives

Toutes les entreprises qui ont les capacités économiques et techniques nécessaires et qui remplissent les exigences impératives ci-après sont invitées à soumettre une offre en francs suisses (CHF).

La soumission doit se faire en principe par une entreprise ou une organisation qui, pour réaliser les prestations demandées, attribue des mandats à des sous-traitants et représente toutes les parties impliquées vis-à-vis du service demandeur ou d'achat. Une offre unique qui recouvre impérativement la totalité des prestations doit être soumise.

Au moment du dépôt de son offre, le soumissionnaire doit prouver qu'il remplit dans leur intégralité et sans restriction ni modification, les conditions de participation, critères d'aptitude et spécifications techniques énumérés ci-après, sans quoi l'offre ne sera pas prise en considération.

5.1 Conditions de participation

Pos	Condition de participation	Forme exigée pour la preuve
CP1	<p>a) Respect des principes de la procédure ainsi que des obligations d'annonce et d'autorisation</p> <p>Le soumissionnaire confirme qu'aussi bien lui-même que les sous-traitants auxquels il fait appel pour fournir les prestations respectent les principes de la procédure conformément à la déclaration du soumissionnaire de la Conférence des achats de la Confédération CA ainsi que les obligations d'annonce et d'autorisation en vertu de la loi fédérale sur le travail au noir (LTN, RS 822.41; cf. également annexe 6 de la loi fédérale sur les marchés publics [LMP, RS 172.056.1]). De même, le soumissionnaire confirme que les sous-traitants susmentionnés se sont engagés ou s'engageront par contrat à les respecter.</p> <p>b) Preuve supplémentaire du respect de l'égalité de traitement salarial entre femmes et hommes</p> <p>Les entreprises comptant plus de 100 employés et leurs sous-traitants employant plus de 100 employés doivent fournir en plus de leur déclaration un justificatif attestant de la manière dont la pratique salariale a été vérifiée.</p>	<p>a) Signature valable de la déclaration de la Conférence des achats de la Confédération CA (annexe 3)</p> <p>Cette preuve d'aptitude (a) doit être fournie en tant que partie intégrante de l'offre par le soumissionnaire et tous les sous-traitants.</p> <p>b) Preuve supplémentaire du respect de l'égalité de traitement salarial entre femmes et hommes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auto-contrôle Logib (https://www.ebg.admin.ch/ebg/fr/home/prestations/logib.html). Joindre la preuve Logib avec signature valable. <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle étatique. Joindre l'attestation de contrôle (certificat) correspondante. <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle par un organe indépendant conformément au modèle d'analyse standard de la Confédération: https://www.ebg.admin.ch/ebg/fr/home/themes/travail/egalite-salariale/contrôles-etatiques-dans-marches-publics.html <p>Le courrier/le certificat correspondant doit être fourni.</p>

		Cette preuve d'aptitude (b) doit être présentée à la demande dans les 10 jours calendaires suivant la remise de l'offre et avant l'adjudication.
CP2	Païement des impôts et cotisations sociales exigibles Le soumissionnaire confirme que lui-même et les sous-traitants auxquels il fait appel pour fournir les prestations se sont acquittés des impôts et cotisations sociales exigibles. De même, le soumissionnaire confirme qu'il a reçu ou qu'il va recevoir des sous-traitants mentionnés ci-dessus une garantie contractuelle.	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impôts et cotisations sociales (annexe 4)

5.2 Critères d'aptitude

<i>Pos</i>	<i>Critère d'aptitude</i>	<i>Forme exigée pour la preuve</i>
CA1	Capacités économiques et financières Le soumissionnaire et ses sous-traitants disposent de capacités économiques et financières suffisantes pour pouvoir exécuter le mandat.	Les preuves suivantes doivent être fournies par le soumissionnaire et chacun des sous-traitants: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extrait du registre du commerce (document original officiel ne datant pas de plus de 3 mois) ▪ Extrait du registre des poursuites (document original officiel ne datant pas de plus de 3 mois) Les entreprises et organisations étrangères fournissent des documents officiels équivalents actuels. Ces preuves de l'aptitude doivent être présentées à la demande après soumission de l'offre et avant l'adjudication.
CA2	Prévention de la corruption Le soumissionnaire confirme que lui-même et les sous-traitants auxquels il fait appel pour fournir les prestations respectent la clause d'intégrité et prennent toutes les mesures de prévention nécessaires pour lutter contre la corruption. De même, le soumissionnaire confirme qu'il a reçu ou qu'il va recevoir des sous-traitants mentionnés ci-dessus une garantie contractuelle.	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévention de la corruption (annexe 5)

CA3	Conditions générales de la Confédération (CG) Le soumissionnaire confirme qu'il accepte les conditions générales de la Confédération (CG) relatives à l'achat de services et pour les services informatiques: CG de la Confédération (admin.ch)	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceptation CG (annexe 6)
CA4	Intégrité vis-à-vis de SuisseEnergie Le soumissionnaire et les sous-traitants de la fonction «Experts» confirment qu'ils soutiennent et approuvent les objectifs du programme SuisseEnergie. Ils s'engagent notamment à faire connaître les programmes, produits et prestations de services de SuisseEnergie lors de l'exécution du mandat (dans leur fonction «Experts»), de renoncer à promouvoir leurs propres produits et prestations de services et de ne pas abuser du mandat à des fins de prospection.	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire et les sous-traitants chargés de la fonction «Experts» doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrité vis-à-vis de SuisseEnergie (annexe 7)
CA5	Protection des données Le soumissionnaire confirme que ni lui ni les sous-traitants impliqués dans l'offre ne vont exploiter les données clients à des fins propres ni les transmettre à des tiers. Il s'engage à exploiter les données exclusivement pour procéder aux évaluations et contrôles de qualité mandatés par le service demandeur.	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protection des données (annexe 8)
CA6	Préservation des intérêts de SuisseEnergie Le soumissionnaire confirme que les sous-traitants impliqués dans la fonction «Experts» pour l'exploitation de la hotline SuisseEnergie pour les communes ne sont ni propriétaires ni exploitants d'une organisation de labellisation ou de certification décernant des labels ou certificats en Suisse aux villes, communes ou régions dans le domaine de l'énergie ou de l'environnement et ne sont pas mandatés par une telle organisation pour le faire (notamment pas de service de renseignement ni de conseil).	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préservation des intérêts de SuisseEnergie (annexe 9)
CA7	Indications sur l'entreprise L'offre comprend un profil d'entreprise du soumissionnaire et de chacun des sous-traitants impliqués.	La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire et de chacun des sous-traitants doit être fournie avec l'offre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profil d'entreprise (annexe 10)

5.3 Spécifications techniques

<i>Pos</i>	<i>Spécification technique</i>	<i>Forme exigée pour la preuve</i>
ST1	<p>Compétence technique FileMaker®</p> <p>Le soumissionnaire confirme que le sous-traitant chargé de réaliser la fonction «Informatique» de l'offre dispose d'une compétence technique avérée en ce qui concerne la conception, la planification et la programmation de projets informatiques sur la base du système de base de données FileMaker®. Il confirme cette compétence par une description concise de trois projets de référence réalisés en indiquant à chaque fois un contact chez le client.</p>	<p>La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire et du sous-traitant chargé de la fonction «Informatique» doit être fournie avec l'offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description concise (d'une demi-page environ à chaque fois) de trois projets de référence réalisés avec désignation d'un contact chez le client.
ST2	<p>Installation du client FileMaker® Pro 19</p> <p>Le soumissionnaire et les sous-traitants de la fonction «Experts» confirment qu'aucune prescription interne ne s'oppose à l'installation du client FileMaker® Pro 19 ou d'une version future.</p>	<p>La preuve suivante avec signature valable du soumissionnaire et des sous-traitants chargés de la fonction «Experts» doit être fournie avec l'offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation du client FileMaker® Pro 19 (annexe 11)
ST3	<p>Niveau de langue C2</p> <p>Les sous-traitants de la fonction «Experts» confirment que les spécialistes faisant office d'experts en communes doivent satisfaire au niveau de langue C2 (natif ou équivalent).</p>	<p>La preuve suivante avec signature valable des sous-traitants chargés de la fonction «Experts» doit être fournie avec l'offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Profil personnel (annexe 13)

6 Critères d'adjudication

Les critères d'adjudication sont appréciés sur la base des documents fournis. Au total, 12 000 points sont attribués, tous critères d'adjudication confondus. À chaque critère d'adjudication correspond un nombre de points; le soumissionnaire reçoit cent pour cent ou une partie des points en fonction du barème correspondant.

6.1 Vue d'ensemble

CAd1	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <p>Notation prix</p> <p>La base de la notation du CAd1 est formée par la feuille des prix (annexe 12). Les coûts des prestations offertes conformément au chapitre 4 doivent y être intégralement reportés. Le prix total est noté au moyen de la formule ci-après:</p> $\text{Points attribués} = M \times \left(\frac{P_{\min}}{P} \right)^2$ <p>Les prix doivent être indiqués en CHF, TVA comprise, et ventilés en fonction des différentes prestations conformément au chapitre 4. Il convient d'indiquer sur quel nombre d'heures et forfaits le calcul repose. L'offre la moins chère reçoit le nombre maximal de points. Pour noter les autres offres, la notation de prix asymptotique avec méthode au carré est appliquée. La notation des prix est reprise en tant que CAd1 dans l'évaluation. La feuille des prix est déterminante (annexe 12).</p> <p>Les rondes de négociations des prix ne sont en principe pas autorisées. Toutefois, l'équipe d'évaluation se réserve le droit de faire rectifier les prix par le soumissionnaire si elle est convaincue que ce dernier n'a pas bien compris certains contenus du cahier des charges ou de la description des prestations à fournir.</p> </div> <div> <p>Nombre maximal de points 3000</p> <p>Légende:</p> <p>M = Nombre maximal de points</p> <p>P = Prix de l'offre à évaluer</p> <p>P_{min} = Prix de l'offre la moins chère</p> </div> </div>														
CAd2a	<p>Fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité»:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 1000</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations pour la fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité» par une ou plusieurs personnes qui satisfont aux conditions requises et disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.1). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par les personnes chargées de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>▪ Formation d'une haute école ou d'une école supérieure</td><td style="text-align: right;">200 points</td></tr> <tr> <td>▪ Expérience de la direction de projet</td><td style="text-align: right;">100 points</td></tr> <tr> <td>▪ Expérience de la direction de projets informatiques</td><td style="text-align: right;">300 points</td></tr> <tr> <td>▪ Connaissances des thèmes énergétiques</td><td style="text-align: right;">100 points</td></tr> <tr> <td>▪ Expérience de projets de conseil</td><td style="text-align: right;">100 points</td></tr> <tr> <td>▪ Expérience en communication/rédaction</td><td style="text-align: right;">100 points</td></tr> <tr> <td>▪ Langue</td><td style="text-align: right;">100 points</td></tr> </table>	▪ Formation d'une haute école ou d'une école supérieure	200 points	▪ Expérience de la direction de projet	100 points	▪ Expérience de la direction de projets informatiques	300 points	▪ Connaissances des thèmes énergétiques	100 points	▪ Expérience de projets de conseil	100 points	▪ Expérience en communication/rédaction	100 points	▪ Langue	100 points
▪ Formation d'une haute école ou d'une école supérieure	200 points														
▪ Expérience de la direction de projet	100 points														
▪ Expérience de la direction de projets informatiques	300 points														
▪ Connaissances des thèmes énergétiques	100 points														
▪ Expérience de projets de conseil	100 points														
▪ Expérience en communication/rédaction	100 points														
▪ Langue	100 points														

CAd2b	<p>Fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité»:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 300</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure d'assurer une réglementation en matière de représentation et en apporte la preuve à l'aide de profils personnels pour les compétences centrales nécessaires à la fourniture des prestations offertes pour la fonction «Gestion de l'exploitation, coordination et assurance qualité» (cf. chapitre 4.2.1).</p> <p>La réglementation de représentation est notée selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réglementation de représentation direction du mandat et interlocuteur pour l'OFEN 100 points ▪ Réglementation de représentation suivi des sous-traitants et assurance qualité 100 points ▪ Réglementation de représentation système CRM (bon fonctionnement, projets spéciaux) 100 points
CAd3a	<p>Fonction «Informatique»:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 1300</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Informatique» par un ou plusieurs spécialistes qui disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.2). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation informaticien/programmeur 300 points ▪ Formation spéciale en tant que développeur certifié FileMaker® 300 points ▪ Formation spéciale en tant que développeur Web 300 points ▪ Expérience des solutions FileMaker basées sur le Web 200 points ▪ Expérience de direction de projet informatique 200 points
CAd3b	<p>Fonction «Informatique»:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 300</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de déployer des ressources personnelles suffisantes et en apporte la preuve à l'aide de profils personnels pour les compétences centrales nécessaires à la fourniture des prestations offertes (cf. chapitre 4.2.2).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suppléance de la direction de projet 100 points ▪ Ressource supplémentaire en tant que développeur certifié FileMaker® 100 points ▪ Ressource supplémentaire en tant que développeur Web 100 points
CAd4a	<p>Fonction «Experts» – bâtiments et techniques du bâtiment:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 1200</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Experts» pour la prise en charge du domaine thématique bâtiments et techniques du bâtiment par des experts qui satisfont aux conditions requises et disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.3.1). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p>

	<p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation technique ou scientifique (diplôme d'une haute école, haute école spécialisée, école supérieure) 300 points ▪ Expérience professionnelle dans le secteur énergétique (particulièrement dans le domaine des bâtiments et techniques du bâtiment) 300 points ▪ Expérience dans le conseil en énergie 300 points ▪ Savoir spécialisé (cf. chapitre 4.2.3.1) 300 points
CAd4b	<p>Fonction «Experts» – bâtiments et techniques du bâtiment:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 300</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de répondre à tout moment aux demandes relevant du domaine thématique bâtiments et techniques du bâtiment le jour même, au plus tard en l'espace de 3 jours ouvrables. Il apporte la preuve du fait qu'il dispose des ressources personnelles nécessaires à cet effet par les profils personnels. De même, il est en mesure d'accroître les ressources personnelles au cas où, contrairement aux attentes, le volume des demandes serait nettement plus élevé que la grille quantitative offerte (cf. chapitre 4.2.3.1).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour l'allemand 100 points ▪ Ressources pour le français 100 points ▪ Ressources pour l'italien 100 points
CAd5a	<p>Fonction «Experts» – appareils électriques et éclairage:</p> <p>Notation compétences Nombre de points maximum 400</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Experts» pour le suivi du domaine thématique appareils électriques et éclairage par des experts qui satisfont aux conditions exigées et disposent des compétences requises (cf. chapitre 4.2.3.2). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation technique ou scientifique (diplôme d'une haute école, haute école spécialisée, école supérieure) 100 points ▪ Expérience professionnelle dans le secteur énergétique (spécialement dans le domaine appareils électriques et éclairage) 100 points ▪ Expérience dans le conseil en énergie 100 points ▪ Savoir spécialisé (cf. chapitre 4.2.3.2) 100 points
CAd5b	<p>Fonction «Experts» – appareils électriques et éclairage:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 100</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de répondre à tout moment aux demandes relevant du domaine thématique appareils électriques et éclairage le jour même, au plus tard en l'espace de 3 jours ouvrables. Il apporte la preuve du fait qu'il dispose des ressources personnelles nécessaires à cet effet par les profils personnels. De même, il est en mesure d'accroître les ressources personnelles au cas où, contrairement aux attentes, le volume des demandes serait nettement plus élevé que la grille quantitative offerte (cf. chapitre 4.2.3.2).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour l'allemand 50 points

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour le français 25 points ▪ Ressources pour l'italien 25 points
CAd6a	<p>Fonction «Experts» – mobilité:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 400</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Experts» pour le suivi du domaine thématique mobilité par des experts qui satisfont aux conditions requises et disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.3.3). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation technique ou scientifique (diplôme d'une haute école, haute école spécialisée, école supérieure) 100 points ▪ Expérience professionnelle dans le secteur énergétique (spécialement dans le domaine mobilité) 100 points ▪ Expérience dans le conseil en énergie 100 points ▪ Savoir spécialisé (cf. chapitre 4.2.3.3) 100 points
CAd6b	<p>Fonction «Experts» – mobilité:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 100</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de répondre à tout moment aux demandes relevant du domaine thématique mobilité le jour même, au plus tard en l'espace de 3 jours ouvrables. Il apporte la preuve du fait qu'il dispose des ressources personnelles nécessaires à cet effet par les profils personnels. De même, il est en mesure d'accroître les ressources personnelles au cas où, contrairement aux attentes, le volume des demandes serait nettement plus élevé que la grille quantitative offerte (cf. chapitre 4.2.3.3).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour l'allemand 50 points ▪ Ressources pour le français 25 points ▪ Ressources pour l'italien 25 points
CAd7a	<p>Fonctions «Experts» – check-devis-solaire:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 1500</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Experts» pour le check-devis-solaire par des experts qui satisfont aux conditions requises et disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.3.4). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation technique ou scientifique (diplôme d'une haute école, haute école spécialisée, école supérieure) 400 points ▪ Expérience professionnelle dans le secteur énergétique (spécialement dans le domaine techniques du bâtiment/solaire) 400 points ▪ Expérience dans le conseil en énergie 300 points ▪ Savoir spécialisé (cf. chapitre 4.2.3.4) 400 points

CAd7b	<p>Fonctions «Experts» – check-devis-solaire:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 300</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de réaliser à tout moment le check-devis-solaire au plus tard en l'espace de 10 jours ouvrables. Il apporte la preuve du fait qu'il dispose des ressources personnelles nécessaires à cet effet par les profils personnels. De même, il est en mesure d'accroître les ressources personnelles au cas où, contrairement aux attentes, le volume des commandes serait nettement plus élevé que la grille quantitative offerte (cf. chapitre 4.2.3.4).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour l'allemand 100 points ▪ Ressources pour le français 100 points ▪ Ressources pour l'italien 100 points
CAd8a	<p>Fonction «Experts» – communes:</p> <p>Notation compétences Nombre maximal de points 400</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de faire réaliser les prestations de la fonction «Experts» pour l'exploitation de la hotline SuisseEnergie pour les communes par des experts qui satisfont aux conditions requises et disposent des compétences nécessaires (cf. chapitre 4.2.3.5). La preuve doit être apportée par les profils personnels complétés et signés par tous les spécialistes chargés de cette tâche.</p> <p>Les compétences sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation technique, scientifique ou économique (diplôme d'une haute école, haute école spécialisée, école supérieure) 100 points ▪ Expérience professionnelle dans le secteur énergétique (spécialement dans le domaine de la politique énergétique communale) 100 points ▪ Expérience dans le conseil en énergie 100 points ▪ Savoir spécialisé (cf. chapitre 4.2.3.5) 100 points
CAd8b	<p>Fonction «Experts» – communes:</p> <p>Notation ressources personnelles Nombre maximal de points 100</p> <p>Le soumissionnaire est en mesure de répondre à tout moment aux demandes des communes le jour même, au plus tard en l'espace de 3 jours ouvrables. Il apporte la preuve du fait qu'il dispose des ressources personnelles nécessaires à cet effet par les profils personnels. De même, il est en mesure d'accroître les ressources personnelles au cas où, contrairement aux attentes, le volume des demandes serait nettement plus élevé que la grille quantitative offerte (cf. chapitre 4.2.3.5).</p> <p>Les ressources personnelles sont notées selon le barème suivant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources pour l'allemand 50 points ▪ Ressources pour le français 25 points ▪ Ressources pour l'italien 25 points

CAd9	Notation concept de contrôles de qualité périodiques Nombre maximal de points 300 <p>Le soumissionnaire élabore un concept (1,5 à 2 pages A4) où il décrit comment il entend réaliser les contrôles de qualité périodiques des prestations de services fournies par les experts pour les trois prestations «Infoline SuisseEnergie», «Check-devis-solaire» et «Hotline communes». Il fournit notamment des indications relatives aux critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ périodicité ▪ étendue ▪ réalisation (interne à l'organisation ou externe)
CAd10	Notation expérience mandat général Nombre maximal de points 1000 <p>Le soumissionnaire a de l'expérience dans la direction d'un mandat général qui peut être comparé au présent mandat soumissionné, notamment en ce qui concerne les points</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ direction, suivi et coordination de différents sous-traitants (> 3) ▪ responsabilité d'une offre de prestations de services fonctionnant en continu ▪ responsabilité principale d'une offre de prestations de services dont la qualité est comparable à celles d'offres payantes d'organisations et d'entreprises privées (dans d'autres domaines thématiques également).

6.2 Satisfaction du catalogue d'exigences

Les exigences répertoriées à l'annexe 2 doivent être intégralement satisfaites et attestées par les documents requis. De plus, tous les documents référencés dans les profils personnels (cf. annexe 13) doivent être fournis et identifiés de manière claire.

En plus des documents requis, il est possible de joindre d'autres documents référencés dans les preuves. Ceux-ci doivent toutefois comporter une référence exacte aux passages des preuves auxquels ils se rapportent. Si une exigence est subdivisée en différents points, une réponse à chacun de ces points est requise.

Important: le service d'achat se réserve de vérifier le contenu des documents et/ou des informations référencés par le soumissionnaire dans son offre et de demander le cas échéant des informations complémentaires au soumissionnaire. Si les réponses ne sont pas compréhensibles ou si les indications ou documents exigés ne sont pas disponibles ou sont insuffisants, cela peut entraîner une notation inférieure de l'offre soumise par le soumissionnaire.

7 Évaluation

7.1 Phases d'évaluation

Les étapes suivantes précèdent la passation du marché:

Phase	Description de l'activité
Appel d'offres	<ul style="list-style-type: none">▪ Publication de l'appel d'offres sur la plateforme simap▪ Délai de recours de 20 jours à compter de la publication▪ Soumission des questions via le forum de la plateforme simap▪ Publication des réponses dans le forum▪ Fin du délai de remise des offres 40 jours à compter de la publication
Ouverture des offres / admission	<ul style="list-style-type: none">▪ Ouverture des offres▪ Contrôle formel▪ Contrôle de la satisfaction des CP, CA et ST (le cas échéant, réclamer les documents manquants)
Évaluation	<ul style="list-style-type: none">▪ 1^{re} ronde d'évaluation▪ Vérification du besoin de rectification▪ Le cas échéant, rectification des offres▪ 2^e ronde d'évaluation et consolidation▪ Élaboration du rapport d'évaluation, contrôle et validation
Adjudication	<ul style="list-style-type: none">▪ Publication de l'adjudication sur la plateforme simap▪ Délai de recours de 20 jours à compter de la publication de l'adjudication▪ Établissement et signature du marché

Vue d'ensemble des phases d'évaluation

7.2 Barème

Les exigences correspondant aux différents critères d'adjudication (cf. chapitre 6.1) peuvent être remplies intégralement, en partie ou pas du tout. Le nombre de points est attribué conformément au barème ci-après:

Exigences remplies	Exigences remplies en partie	Exigences non remplies
Totalité des points	Moitié des points	Zéro point

7.3 Notation des prix et coûts

Pour noter le critère d'adjudication «Prix» (CA_{d1}), c'est le prix total qui est déterminant, soit les coûts du mandat de base et des deux prolongations optionnelles.

Les prix doivent être indiqués dans la feuille des prix en CHF, TVA comprise, et ventilés en fonction des différentes prestations (cf. annexe 12). Il convient d'indiquer sur quels nombres d'heures et prix fermes (forfaits) le calcul repose.

Dans la comparaison des soumissionnaires, l'offre la moins chère reçoit le nombre maximal de points. Pour noter les autres offres, la notation de prix asymptotique avec méthode au carré est appliquée. Les points sont attribués en appliquant la formule ci-après:

$$\text{Nombre maximal de points} \times \left(\frac{\text{Prix de l'offre la moins chère}}{\text{Prix de l'offre}} \right)^2$$

Les rondes de négociations des prix ne sont en principe pas autorisées. Toutefois, l'équipe d'évaluation se réserve le droit de faire rectifier les prix par le soumissionnaire si elle est convaincue que ce dernier n'a pas bien compris certains contenus du cahier des charges ou de la description des prestations à fournir.

8 Structure prescrite pour l'offre

Dans l'intérêt d'une évaluation équitable et rapide, le soumissionnaire doit impérativement respecter la structure ci-après pour son offre:

	Contenu	Référence dans les documents de l'appel d'offres
1	Catalogue d'exigences Le catalogue d'exigences doit être dûment complété et signé par une personne habilitée.	Catalogue d'exigences, annexe 2
2a	Respect des principes de la procédure – déclaration du soumissionnaire de la Conférence des achats de la Confédération CA Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire et de tous les sous-traitants.	Modèle de déclaration du soumissionnaire CA, annexe 3
2b	Preuve supplémentaire du respect de l'égalité de traitement salarial entre femmes et hommes Les entreprises comptant plus de 100 employés et leurs sous-traitants employant plus de 50 employés doivent fournir en plus de leur déclaration un justificatif attestant de la manière dont la pratique salariale a été vérifiée.	Cf. CP1, chapitre 5.1
3	Paiement des impôts et cotisations sociales exigibles – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de déclaration Impôts et cotisations sociales, annexe 4
4	Prévention de la corruption – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de déclaration Prévention de la corruption, annexe 5
5	Acceptation des CG – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de déclaration Acceptation des CG, annexe 6
6	Intégrité vis-à-vis de SuisseEnergie – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire et de tous les sous-traitants.	Modèle de déclaration Intégrité vis-à-vis de SuisseEnergie, annexe 7
7	Protection des données – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de déclaration Protection des données, annexe 8
8	Préservation des intérêts de SuisseEnergie – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de déclaration Préservation des intérêts de SuisseEnergie, annexe 9

9	Profils d'entreprise du soumissionnaire et des sous-traitants Un profil d'entreprise doit être établi et signé par une personne habilitée du soumissionnaire et de tous les sous-traitants. Dans le même temps, les rôles des différents sous-traitants doivent être indiqués.	Modèle de profil d'entreprise, annexe 10
10	Compétence technique FileMaker® – références Trois références de projets informatiques réalisés sur la base du système de base de données FileMaker® (en indiquant le contact chez le client correspondant) doivent être décrites brièvement par le soumissionnaire et le sous-traitant qui sera chargé de la fonction «Informatique», et signées par une personne habilitée.	Cf. ST1, chapitre 5.3
11	Installation du client FileMaker® Pro 19 – déclaration Une déclaration doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire et de tous les sous-traitants de la fonction «Experts».	Modèle de déclaration Installation du client FileMaker® Pro 19, annexe 11
12	Feuille des prix La feuille des prix doit être remplie et signée par une personne habilitée du soumissionnaire.	Modèle de feuille des prix, annexe 12
13	Profils personnels et documents de référence Un profil personnel doit être élaboré et signé par une personne habilitée pour chaque expert fournissant des prestations dans l'une des trois fonctions «ECA», «Informatique» ou «Experts». Les documents référencés dans les profils personnels doivent être joints à l'offre en même temps que les profils personnels correspondants.	Cf. CAd 2-8, chapitre 6.1 Modèle de profil personnel, annexe 13
14	Concept de contrôles de qualité périodiques Un concept en vue de la réalisation de contrôles de qualité périodiques doit être établi et signé par une personne habilitée du soumissionnaire.	Cf. CAd9, chapitre 6.1
15	Expérience de mandat général – référence Le soumissionnaire doit décrire brièvement une référence de mandat général comparable à celui soumissionné qui doit être signée par une personne habilitée.	Cf. CAd10, chapitre 6.1

Vue d'ensemble de la structure de l'offre

9 Aspects administratifs

9.1 Mandataire

9.1.1 Nom officiel et adresse du mandataire

Service demandeur / service d'achat

Office fédéral de l'énergie OFEN
Division Efficacité énergétique et énergies renouvelables
Pulverstrasse 13
CH-3003 Berne

Organisateur

Office fédéral des constructions et de la logistique OFCL
Fellerstrasse 21
CH-3003 Berne

9.1.2 Les offres doivent être envoyées à l'adresse suivante

Office fédéral des constructions et de la logistique OFCL
Service des appels d'offres
Projet (21089) 805 Mandat pour l'exploitation de l'Infoline SuisseEnergie
Fellerstrasse 21
CH-3003 Berne
Courriel: beschaffung.wto@bbl.admin.ch

9.1.3 Date de clôture souhaitée pour les questions écrites

28.05.2021

Remarques:

Si des questions se présentent lors de l'élaboration de l'offre, vous pouvez les poser sous forme anonymisée dans le forum de questions à l'adresse www.simap.ch.

Il n'est pas possible de répondre à des questions posées trop tard.

Les soumissionnaires sont informés par courriel lorsque les réponses à leurs questions sont publiées sur www.simap.ch.

9.1.4 Date de clôture pour la remise de l'offre

23.06.2021

Directives formelles:

L'offre complète (cf. Structure prescrite pour l'offre, chapitre 8) doit être envoyée au plus tard le 23.06.2021 en 2 exemplaires (1 exemplaire papier et 1 exemplaire sous forme de fichier électronique **non chiffré** sur clé USB) à l'adresse indiquée au chapitre 9.1.2.

- a) En cas de remise (par le soumissionnaire ou un coursier) à la réception des marchandises de l'OFCL:
La remise doit avoir lieu au plus tard à la date de clôture mentionnée plus haut, pendant les heures d'ouverture de la réception des marchandises, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 contre remise d'un récépissé de la part de l'OFCL.
- b) En cas de remise par voie postale:
Le sceau postal ou le justificatif avec code-barres permettant de garantir le suivi des envois d'un office de poste suisse ou étranger reconnu officiellement est déterminant pour la date de remise (l'affranchissement par une machine d'entreprise n'est pas reconnu comme sceau postal). En cas d'envoi avec affranchissement WebStamp, la charge de la preuve de la remise en temps utile incombe au soumissionnaire.

- c) Remise de l'offre à une représentation diplomatique ou consulaire suisse à l'étranger: les soumissionnaires étrangers peuvent remettre leur offre au plus tard à la date de clôture indiquée ci-dessus à une représentation diplomatique ou consulaire de la Suisse dans leur pays, pendant les heures d'ouverture, contre un récépissé. Ils ont l'obligation d'envoyer ce récépissé de la représentation au plus tard à la date de clôture pour la remise par courrier électronique à l'adresse indiquée au chapitre 9.1.2.

Le soumissionnaire doit s'assurer dans tous les cas qu'il dispose de la preuve de remise de l'offre dans les délais.

Les offres remises en retard ne peuvent plus être prises en considération et seront renvoyées au soumissionnaire.

9.1.5 Genre d'adjudicateur

Confédération

9.1.6 Type de procédure

Procédure ouverte

9.1.7 Type de mandat

Marché de prestations de services

9.1.8 Selon traité GATT/OMC ou traité international

Oui

9.2 Objet du marché

9.2.1 Type du marché de prestations de services

Autres prestations de services

9.2.2 Lieu des prestations de services

Indépendant du lieu, sauf les séances, formations, échanges d'expériences et réunions d'étalonnage auront lieu à Berne ou à Zurich.

9.2.3 Durée du marché

1.10.2021 – 30.9.2026 pour le mandat de base (60 mois)

1.10.2026 – 30.9.2030 pour les prolongations optionnelles (48 mois)

9.2.4 Subdivision en lots

Non

9.2.5 Est-ce que des variantes sont autorisées?

Oui

Celles-ci doivent être explicitement désignées comme telles et remises séparément de l'offre de base. Les avantages et l'équivalence des variantes concernant la réalisation des objectifs doivent impérativement être justifiés, faute de quoi celles-ci ne seront pas prises en considération.

9.2.6 Est-ce que des offres partielles sont admises?

Non

9.2.7 Date d'exécution

Début: 1.10.2021

Fin: 30.9.2030 (pour autant qu'il soit fait usage des prolongations optionnelles, sinon le 30.9.2026)

9.3 Conditions

9.3.1 Cautionnements/garanties

Aucun

9.3.2 Conditions de paiement

30 jours après réception de la facture correcte sous forme électronique, prix net en CHF, TVA en sus.

Vous trouverez des informations de l'administration fédérale sur la facture électronique à l'adresse suivante:

<https://www.e-rechnung.admin.ch/f/index.php>

9.3.3 Frais éligibles

Tous les prix doivent être indiqués en francs suisses (CHF) hors TVA. Le prix hors TVA recouvre notamment l'assurance, les frais, les cotisations sociales, etc.

9.3.4 Communautés de soumissionnaires

Les communautés de soumissionnaires ne sont pas admises.

9.3.5 Sous-traitants

Les sous-traitants sont admis. Le soumissionnaire assume la responsabilité globale pour l'exécution des prestations. Il dirige les sous-traitants impliqués avec les rôles qui leur sont attribués.

9.3.6 Candidatures multiples de sous-traitants

Les candidatures multiples de sous-traitants sont admises.

9.3.7 Rémunération de l'offre

L'élaboration de l'offre n'est pas rémunérée.

9.3.8 Langues de l'offre

Allemand, français ou italien.

9.3.9 Validité de l'offre

180 jours à partir de la date de clôture de réception des offres.

9.3.10 Langue de la documentation de l'appel d'offres

Les documents de l'appel d'offres sont disponibles en allemand et en français. En cas de contradiction entre les versions, c'est la version allemande qui fait foi.

9.3.11 Langue de la procédure

La présente procédure de marché public est conduite en allemand. Cela signifie que toutes les communications réalisées par le service demandeur se font au moins dans cette langue.

10 Annexes

10.1 Annexes référencées

Annexe n°	Description
Annexe 1	Description technique système CRM IRENE sur la base de FileMaker®, version 19
Annexe 2	Catalogue d'exigences
Annexe 3	Modèle de déclaration du soumissionnaire de la Conférence des achats de la Confédération CA sur le respect des principes de la procédure
Annexe 4	Modèle de déclaration Impôts et cotisations sociales
Annexe 5	Modèle de déclaration Prévention de la corruption
Annexe 6	Modèle de déclaration Acceptation des CG
Annexe 7	Modèle de déclaration Intégrité vis-à-vis de SuisseEnergie
Annexe 8	Modèle de déclaration Protection des données
Annexe 9	Modèle de déclaration Préservation des intérêts de SuisseEnergie
Annexe 10	Modèle de profil d'entreprise
Annexe 11	Modèle de déclaration Installation du client FileMaker® Pro 19
Annexe 12	Modèle de feuille des prix
Annexe 13	Modèle de profil personnel

Vue d'ensemble des annexes référencées