

ARRÊT DU TRIBUNAL (huitième chambre)

10 février 2021 (*)

« Marchés publics de services – Procédure d’appel d’offres – Prestation de services d’assistance pour les bâtiments – Rejet de l’offre d’un soumissionnaire – Attribution du marché à un autre soumissionnaire – Critères de sélection – Critères d’attribution – Offre économiquement la plus avantageuse – Utilisation de labels et de certifications dans le cadre de la formulation de critères d’attribution – Obligation de motivation »

Dans l’affaire T-578/19,

Sophia Group, établie à Saint-Josse-ten-Noode (Belgique), représentée par M^{es} Y. Schneider et C.-H. de la Vallée Poussin, avocats,

partie requérante,

contre

Parlement européen, représenté par M^{me} L. Tapper Brandberg et M. B. Simon, en qualité d’agents,

partie défenderesse,

ayant pour objet une demande fondée sur l’article 263 TFUE et tendant à l’annulation de la décision du Parlement du 30 juillet 2019 d’attribuer le lot n^o 1 du marché ayant pour objet des « prestations de services de Buildings HelpDesk » (appel d’offres 06A 0010/2019/M011) à un autre soumissionnaire,

LE TRIBUNAL (huitième chambre),

composé de MM. J. Svingens, président, R. Barents et M^{me} T. Pynnä (rapporteuse), juges,

greffier : M. E. Coulon,

rend le présent

Arrêt

Antécédents du litige

- 1 Le 24 mars 2018, le Parlement européen a publié, au Supplément au *Journal officiel de l’Union européenne*, un avis de marché de services intitulé « Belgique-Bruxelles : AO 06A 0010/2018/M004 – Contrat-direct de prestation de services de [B]uildings [H]elp[D]esk 2018/S 059-129474 » (ci-après le « marché de 2018 »).
- 2 Ce marché portait sur des « prestations de services ayant pour objet la gestion du [B]uilding[s] [H]elpDesk des bâtiments occupés par le Parlement européen à Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg ». Il n’était pas divisé en lots.
- 3 Les critères d’attribution pour le marché de 2018 prévoyaient que ce marché serait attribué sur le fondement du seul prix.
- 4 Le 25 septembre 2018, le Parlement a signé un contrat relatif à ce marché avec la requérante, Sophia Group, pour une durée initiale d’un an.

- 5 Par lettre du 8 mars 2019, le Parlement a informé la requérante qu'il mettait fin à ce contrat le 25 septembre 2019.
- 6 Le 1^{er} avril 2019, le Parlement a publié, au Supplément au *Journal officiel de l'Union européenne*, un avis de marché de services intitulé « Belgique-Bruxelles : AO 19 011 – Prestation de services de Buildings HelpDesk (2 lots) 2019/S 064-148201 » (ci-après le « marché en cause »).
- 7 Aux termes du cahier des charges, le marché en cause avait pour objet des « prestations de services de gestion du Buildings HelpDesk des bâtiments occupés par le Parlement européen à Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg ».
- 8 Le lot n^o 1 du marché en cause (ci-après le « lot n^o 1 »), qui représentait près de 87 % de la valeur dudit marché, avait pour objet les « prestations de dispatching et le suivi des demandes d'intervention au sein du Buildings HelpDesk pour les bâtiments occupés par le Parlement européen à Bruxelles, Luxembourg et Strasbourg ». Le lot n^o 2 avait pour objet « la maintenance, le développement et la mise à jour de la solution logicielle ».
- 9 Le service d'assistance pour les bâtiments (Buildings HelpDesk, ci-après le « BHD ») est le service qui centralise toutes les demandes et réclamations des occupants de l'ensemble des bâtiments constituant les différents sites du Parlement et qui, en fonction des éléments et des informations reçues, déclenche les interventions nécessaires. Il est situé dans les locaux du Parlement à Bruxelles (Belgique).
- 10 D'après les spécifications techniques annexées au cahier des charges, les objectifs du lot n^o 1 consistaient principalement à :
- déclencher et suivre les demandes d'intervention à la suite d'une réclamation, dans les délais convenus et dans le respect des procédures imposées ;
 - encoder les informations concernant le déroulement des demandes d'intervention de manière aussi proche que possible du temps réel ;
 - garantir la continuité de service et garantir la mise à jour des données dans le logiciel du BHD, et notamment minimiser les risques d'interruption ;
 - assurer le service de répartition 24h/24 et 7j/7 ;
 - produire les documents demandés dans les délais imposés.
- 11 En termes de capacité technique et professionnelle, les critères de sélection mentionnés dans le cahier des charges exigeaient, pour le lot n^o 1, que les soumissionnaires aient réalisé, au cours des trois années précédentes, au moins deux contrats de service ayant comme objet le support aux utilisateurs, d'une valeur annuelle minimale de 200 000 euros, pouvant concerner une centrale d'appels multilingues ou du support technique dans des secteurs variés tels que l'informatique, le bâtiment, l'industrie et le commerce, et utilisant au minimum quatre salariés à temps plein.
- 12 Les critères d'attribution pour le lot n^o 1 prévoyaient que le marché serait attribué, non à l'offre la moins chère (contrairement au marché de 2018 et au lot n^o 2 du marché en cause), mais à l'offre qui présenterait le meilleur rapport qualité-prix. Les critères d'attribution pour le lot n^o 1 comprenaient en effet, outre le critère de prix, permettant d'obtenir un maximum de 60 points, neuf critères qualitatifs, permettant chacun d'obtenir, respectivement, un maximum de trois points (critères n^{os} 1 à 4), de cinq points (critères n^{os} 5 à 8) et de huit points (critère n^o 9), soit un maximum de 40 points.
- 13 Le 17 avril 2019, le Parlement a organisé une séance d'information, destinée à permettre aux opérateurs économiques de poser les questions qu'ils estimaient pertinentes et utiles à l'établissement d'une offre.

- 14 La requérante a déposé une offre pour le lot n° 1, datée du 20 mai 2019.
- 15 Par lettre en date du 30 juillet 2019, envoyée à la requérante par courriel et par courrier recommandé le 31 juillet 2019, le Parlement a informé celle-ci du rejet de son offre et a fourni le motif suivant :
- « Votre offre n'a pas été jugée économiquement la plus avantageuse. Elle a obtenu la note de 73,5/100 points et a été classée en 3^e position avec un écart de 9,4 points par rapport au lauréat ».
- 16 Cette lettre contenait le tableau ci-après, faisant apparaître les points accordés à l'offre de la requérante et à celle classée au premier rang pour chacun des critères d'attribution.

Critères	Votre offre	Offre retenue
Critère Qualité 1 – Diversité/égalité des chances	0,5	1
Critère Qualité 2 – Lutte contre le harcèlement	1	1
Critères Qualité 3 – Inclusion de personnes en situation de handicap	0,5	1
Critère Qualité 4 – Bien-être au travail	0,5	1
Critère Qualité 5 – Formation	3	5
Critère Qualité 6 – Certification « système qualité » : certificat ISO 9001 ou équivalent	2	5
Critère Qualité 7 – Certification « système de gestion de la sécurité de l'information » : certification ISO/CEI 27001, ou équivalent	0	2
Critère Qualité 8 – Certification « système de gestion d'un service informatique » : certification ITIL, ou équivalent	0	0
Critère Qualité 9 – Manuel de conduite et des procédures	6	8
Points Qualité (40 points maximum)	13,5	24
Points Prix (60 points maximum)	60	58,9
Total Qualité/Prix	73,5	82,9

- 17 Dans cette lettre, le Parlement informait également la requérante qu'elle avait la possibilité, sur demande écrite envoyée dans un délai de dix jours calendaires, d'obtenir des informations sur les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue et le nom de l'attributaire du lot n° 1 (ci-après l'« attributaire »), ainsi que la valeur totale maximale du marché. Le Parlement informait enfin la

requérante qu'il ne comptait pas procéder à la signature du contrat avec l'attributaire pendant une période de dix jours calendaires.

18 Par lettre en date du 2 août 2019, la requérante a demandé au Parlement de lui communiquer ces informations et de ne pas signer le contrat relatif au lot n° 1.

19 Par lettre en date du 5 août 2019, la requérante a réitéré ces demandes et a demandé au Parlement de lui communiquer, plus spécifiquement :

« Les éléments dont ressort l'examen de la situation des différents soumissionnaires au regard des critères de sélection du marché [...] »

Les éléments dont ressort l'examen des offres au regard des différents critères d'attribution ».

20 Par lettre en date du 8 août 2019, la requérante a demandé au Parlement de ne pas signer le contrat relatif au lot n° 1 et de revoir la décision d'attribution dudit lot. Elle a fait valoir trois argumentations, tirées, respectivement, d'une violation du principe de bonne administration, du droit à un recours effectif et de l'obligation de motivation ; du fait que les capacités techniques et professionnelles requises, ainsi que la plupart des critères d'attribution qualitatifs, ne seraient pas liées à l'objet du lot n° 1 et, enfin, d'erreurs manifestes d'appréciation dans le nombre de points qui lui ont été accordés en application desdits critères.

21 Par lettre en date du 12 août 2019, le Parlement a indiqué à la requérante, conformément à l'article 170, paragraphe 3, du règlement (UE, Euratom) 2018/1046 du Parlement européen et du Conseil, du 18 juillet 2018, relatif aux règles financières applicables au budget général de l'Union, modifiant les règlements (UE) n° 1296/2013, (UE) n° 1301/2013, (UE) n° 1303/2013, (UE) n° 1304/2013, (UE) n° 1309/2013, (UE) n° 1316/2013, (UE) n° 223/2014, (UE) n° 283/2014 et la décision n° 541/2014/UE, et abrogeant le règlement (UE, Euratom) n° 966/2012 (JO 2018, L 193, p. 1), le nom de l'attributaire et le montant total du lot n° 1. Il a également joint un extrait de son rapport d'évaluation, donnant des renseignements relatifs à l'analyse comparative de l'offre de la requérante et de celle de l'attributaire au regard des critères d'attribution qualitatifs (ci-après le « tableau comparatif »).

22 En revanche, le Parlement a refusé de fournir « des éléments dont ressort l'examen de la situation des différents soumissionnaires au regard des critères de sélection du marché », dès lors que cette demande excéderait les limites fixées à l'article 170, paragraphe 3, du règlement 2018/1046. Le Parlement a indiqué avoir ainsi satisfait à son obligation de motivation. Il a également indiqué qu'il n'y avait pas lieu pour lui de s'abstenir de signer le contrat relatif au lot n° 1.

23 Par lettre en date du 15 août 2019, la requérante a réitéré sa demande au Parlement de ne pas signer le contrat relatif au lot n° 1 et de revoir la décision d'attribution dudit lot. Elle a notamment fait valoir que les critères d'attribution n°s 6 à 8 du marché en cause relèveraient de la sélection et non de l'attribution, et contesté la motivation apportée par le Parlement dans l'extrait de son rapport d'évaluation en ce qui concerne les critères d'attribution n°s 1, 3 à 5 et 9 dudit marché.

24 Par lettre en date du 22 août 2019, le Parlement a répondu aux arguments soulevés par la requérante dans sa lettre du 15 août 2019 et rejeté ses demandes. Tout en indiquant ne pas y être obligé en vertu de l'article 170, paragraphe 3, du règlement 2018/1046, il a également fourni des informations relatives aux références fournies par l'attributaire en ce qui concerne, notamment, sa capacité technique et professionnelle.

25 Le 22 août 2019, le Parlement a signé le contrat relatif au lot n° 1 avec l'attributaire.

26 Le 30 août 2019, le Parlement a publié, au Supplément au *Journal officiel de l'Union européenne*, un avis d'attribution de marché pour le marché en cause, indiquant que trois offres avaient été reçues pour le lot n° 1, ainsi que le nom de l'attributaire et le montant total de ce lot.

Procédure et conclusions des parties

- 27 Par requête déposée au greffe du Tribunal le 21 août 2019, la requérante a introduit le présent recours.
- 28 Par acte séparé déposé au greffe du Tribunal le même jour, la requérante a introduit une demande en référé. Cette demande a été rejetée par ordonnance du 11 septembre 2019, Sophia Group/Parlement (T-578/19 R, non publiée, EU:T:2019:583), pour défaut d'urgence, et les dépens ont été réservés.
- 29 Le 26 novembre 2019, le Parlement a produit le mémoire en défense.
- 30 Le 14 janvier 2020, la requérante a fait parvenir la réplique au greffe du Tribunal.
- 31 Le 27 mars 2020, le Parlement a produit la duplique.
- 32 Les parties n'ayant pas demandé la tenue d'une audience, le Tribunal (huitième chambre) a décidé, en application de l'article 106, paragraphe 3, du règlement de procédure du Tribunal, de statuer sans ouvrir la phase orale de la procédure.
- 33 La requérante conclut à ce qu'il plaise au Tribunal :
- annuler la décision du Parlement du 30 juillet 2019 d'attribuer le lot n° 1 du marché ayant pour objet des « prestations de services de Buildings Help[D]esk » (appel d'offres 06A 0010/2019/M011) à l'attributaire ;
 - le cas échéant, annuler la décision du Parlement de signer le contrat relatif audit lot ;
 - le cas échéant, annuler le contrat conclu avec l'attributaire ;
 - octroyer un montant de 5 000 euros à titre d'indemnité de procédure ;
 - condamner le Parlement aux dépens.
- 34 Le Parlement conclut à ce qu'il plaise au Tribunal :
- rejeter le recours ;
 - condamner la requérante aux dépens.

En droit

- 35 Au soutien de son recours, la requérante soulève quatre moyens.
- 36 Les trois premiers moyens sont tirés de l'illégalité du cahier des charges du marché en cause. Ils sont tirés d'une violation des articles 160 et 167 et des points 16.3, 18.2, 18.4 et 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046.
- 37 Par ses premier, deuxième et troisième moyens, la requérante soutient, respectivement, qu'une confusion entre les critères d'attribution et les critères de sélection aurait été opérée, que les critères d'attribution qualitatifs ne seraient pas liés à l'objet du marché en cause et que les capacités techniques et professionnelles des soumissionnaires n'auraient pas été définies de façon adéquate.
- 38 Par son quatrième moyen, tiré d'une violation de l'article 296 TFUE, de l'article 41 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, de l'article 170 et des points 18.6, 30.2 et 31.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046, la requérante soutient que l'obligation de motivation aurait été violée.

Sur le premier moyen, tiré d'une confusion entre les critères d'attribution et les critères de sélection

- 39 Par son premier moyen, la requérante soutient que plusieurs des critères d'attribution qualitatifs retenus par le Parlement dans le cahier des charges relèveraient de la sélection et non de l'attribution, ce qui serait constitutif d'une violation de l'article 167 du règlement 2018/1046.
- 40 Premièrement, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, relatifs à la diversité et à l'égalité des chances, à la lutte contre le harcèlement, à l'inclusion de personnes en situation de handicap et au bien-être au travail (voir point 16 ci-dessus), porteraient sur la personne du soumissionnaire, ou sur la composition de l'équipe qui serait mise en place par lui, et non sur la qualité des prestations qui seraient fournies pour le Parlement. Or, le considérant 107 du règlement 2018/1046 indique que « les qualifications et l'expérience du personnel affecté à l'exécution du marché ne devraient être utilisées que comme critères de sélection et non comme critères d'attribution ».
- 41 Selon la requérante, ces critères ne permettraient pas d'évaluer le rapport qualité-prix des offres. En effet, ils ne concerneraient, ni la qualité des services à prester, ni la qualité du personnel affecté à l'exécution du marché, ni le prix. Cela serait confirmé par le fait que le personnel actuellement affecté par l'attributaire à l'exécution du marché en cause serait le même que celui que la requérante avait affecté au Parlement dans le cadre du marché de 2018.
- 42 Ces critères porteraient sur des politiques d'emploi générales et abstraites, sans rapport avec les prestations à exécuter et la qualité des personnes qui exécuteront le marché en cause, qui n'offriraient donc aucune plus-value au pouvoir adjudicateur. Le fait pour un soumissionnaire d'être titulaire d'un label ou d'une certification n'impliquerait pas que la politique d'emploi proposée dans son offre, ni l'offre elle-même, serait qualitativement supérieure.
- 43 Deuxièmement, les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8, relatifs à la possession de certificats ISO et ITIL (voir point 16 ci-dessus), relèveraient également de la sélection et non de l'attribution, dans la mesure où de tels certificats seraient de nature à démontrer les capacités techniques et professionnelles du soumissionnaire, mais seraient en revanche sans lien avec l'offre de ce dernier, c'est-à-dire avec la prestation concrète que le soumissionnaire se propose d'accomplir dans le cadre du lot n^o 1.
- 44 En effet, les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 ne concerneraient pas les qualités du personnel assigné au marché en cause, contrairement à ce que prévoirait le point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046, mais porteraient, au mieux, sur les qualités générales de la personne du soumissionnaire. En tout état de cause, les certifications demandées seraient sans lien avec la qualité attendue des prestations et n'apporteraient aucune plus-value déterminable. En particulier, le fait qu'une procédure de certification soit en cours n'apporterait aucune plus-value, dans la mesure où cela ne garantirait pas que le soumissionnaire obtiendra la certification en cause.
- 45 Troisièmement, en précisant dans le cahier des charges que « les groupements d'opérateurs économiques peuvent avoir recours à la certification d'un membre, à condition que celui-ci soit solidairement responsable de l'exécution des services objet du marché », le Parlement admettrait que les certificats et les labels demandés sous les critères qualitatifs n^{os} 1 à 8 relèveraient, en réalité, de l'étape de la sélection qualitative en ce qu'ils viseraient uniquement à s'assurer que la personne même du soumissionnaire offre certaines garanties ou présente certaines qualifications.
- 46 Le Parlement conteste cette argumentation.
- 47 À cet égard, en premier lieu, il convient d'observer que l'article 160, paragraphe 1, du règlement 2018/1046 dispose que tous les marchés financés totalement ou partiellement par le budget de l'Union européenne respectent les principes de transparence, de proportionnalité, d'égalité de traitement et de non-discrimination.
- 48 L'article 167 du règlement 2018/1046 dispose :
- « 1. Les marchés sont attribués sur la base de critères d'attribution, pour autant que le pouvoir adjudicateur ait vérifié [que] le candidat ou le soumissionnaire répond aux critères de sélection précisés dans les documents de marché [...]

2. Le pouvoir adjudicateur applique les critères de sélection afin d'évaluer la capacité du candidat ou du soumissionnaire. Les critères de sélection ne portent que sur la capacité à exercer l'activité professionnelle d'un point de vue légal et réglementaire, la capacité économique et financière et la capacité technique et professionnelle [...]

3. Le pouvoir adjudicateur applique les critères d'attribution afin d'évaluer l'offre.

4. Pour attribuer les marchés, le pouvoir adjudicateur se fonde sur l'offre économiquement la plus avantageuse, en fonction de l'une des trois méthodes d'attribution suivantes : le prix le plus bas, le coût le plus bas ou le meilleur rapport qualité-prix.

[...]

Pour déterminer le meilleur rapport qualité-prix, le pouvoir adjudicateur tient compte du prix ou du coût et d'autres critères de qualité liés à l'objet du marché. »

49 Le considérant 107 du règlement 2018/1046 indique que les critères de sélection sont strictement liés à l'évaluation des candidats ou des soumissionnaires et que les critères d'attribution sont strictement liés à l'évaluation des offres.

50 Le point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046 dispose :

« Les critères de qualité peuvent inclure des éléments tels que la valeur technique, les caractéristiques esthétiques et fonctionnelles, l'accessibilité, la conception pour tous les utilisateurs, les caractéristiques sociales, environnementales et innovantes, le processus de production, de prestation et de commercialisation et tout autre processus spécifique à tout stade du cycle de vie de travaux, de fournitures ou de services, l'organisation du personnel assigné à l'exécution du marché, le service après-vente, l'assistance technique ou les conditions de livraison, telles que la date de livraison, le mode de livraison et le délai de livraison ou d'exécution ».

51 En second lieu, il ressort d'une jurisprudence constante qu'une distinction doit être opérée entre les critères de sélection et les critères d'attribution. En effet, si la vérification de l'aptitude des soumissionnaires et l'attribution du marché peuvent, en théorie, avoir lieu simultanément, elles demeurent deux opérations distinctes qui sont régies par des règles différentes (arrêt du 13 décembre 2016, *European Dynamics Luxembourg et Evropaïki Dynamiki/Commission*, T-764/14, non publié, EU:T:2016:723, point 54 ; voir également, par analogie, arrêt du 24 janvier 2008, *Lianakis e.a.*, C-532/06, EU:C:2008:40, point 26).

52 Ainsi, la phase de sélection qualitative a uniquement pour objet de vérifier l'aptitude des soumissionnaires à exécuter le contrat. En revanche, les critères d'attribution visent à déterminer l'offre économiquement la plus avantageuse (voir, en ce sens, arrêt du 24 avril 2013, *Evropaïki Dynamiki/Commission*, T-32/08, non publié, EU:T:2013:213, points 60 et 61).

53 Il s'ensuit que l'examen du pouvoir adjudicateur dans le cadre de la phase d'attribution doit porter sur la qualité des offres elles-mêmes et non sur les critères de sélection, comme la capacité technique des soumissionnaires pour exécuter le marché, qui ont déjà été vérifiés lors de la phase de sélection des soumissionnaires et qui ne peuvent pas être à nouveau pris en compte aux fins de la comparaison des offres (arrêt du 13 décembre 2016, *European Dynamics Luxembourg et Evropaïki Dynamiki/Commission*, T-764/14, non publié, EU:T:2016:723, point 57).

54 Partant, sont exclus des critères d'attribution ceux qui ne visent pas à identifier l'offre économiquement la plus avantageuse, mais qui sont liés essentiellement à l'appréciation de l'aptitude des soumissionnaires à exécuter le marché en question (arrêts du 24 avril 2013, *Evropaïki Dynamiki/Commission*, T-32/08, non publié, EU:T:2013:213, point 62, et du 13 décembre 2016, *European Dynamics Luxembourg et Evropaïki Dynamiki/Commission*, T-764/14, non publié, EU:T:2016:723, point 58 ; voir également, par analogie, arrêt du 24 janvier 2008, *Lianakis e.a.*, C-532/06, EU:C:2008:40, point 30).

- 55 Les critères portant principalement sur l'expérience, les qualifications et les moyens de nature à garantir une bonne exécution du marché en question concernent l'aptitude des soumissionnaires à exécuter ce marché et n'ont donc pas la qualité de critères d'attribution (voir, par analogie, arrêt du 24 janvier 2008, Lianakis e.a., C-532/06, EU:C:2008:40, point 31).
- 56 En revanche, un critère fondé sur les compétences techniques et l'expérience professionnelle des membres de l'équipe qu'un soumissionnaire propose pour l'exécution d'un contrat peut, dans certaines situations, constituer un critère d'attribution (arrêt du 13 décembre 2016, European Dynamics Luxembourg et Evropaïki Dynamiki/Commission, T-764/14, non publié, EU:T:2016:723, point 60).
- 57 Il ne peut être déduit de la jurisprudence que l'évaluation des qualifications et des compétences du personnel employé doit être exclue par principe lors de la phase d'attribution, si elle sert à identifier l'offre économiquement la plus avantageuse et non l'aptitude des soumissionnaires à exécuter le marché, celle-ci ayant déjà été établie. En effet, la qualité du personnel employé ou, plus généralement, la valeur technique de l'offre peuvent influencer sur la qualité de l'exécution d'un marché de prestations de services et, par conséquent, la valeur économique de l'offre d'un soumissionnaire à un tel marché. Dans une telle hypothèse, l'évaluation, lors de la phase d'attribution, des qualifications et des compétences du personnel employé ne vise pas à déterminer si ce personnel possède la capacité technique et professionnelle minimale requise, mais à évaluer sa qualité technique et professionnelle ainsi que son organisation (voir, en ce sens, arrêt du 24 avril 2013, Evropaïki Dynamiki/Commission, T-32/08, non publié, EU:T:2013:213, point 64).
- 58 Enfin, il convient de rappeler que, selon une jurisprudence constante, le pouvoir adjudicateur dispose d'un large pouvoir d'appréciation quant aux éléments à prendre en considération en vue de la prise d'une décision de passer un marché sur appel d'offres et le contrôle du Tribunal doit se limiter à la vérification du respect des règles de procédure et de motivation ainsi que de l'exactitude matérielle des faits, de l'absence d'erreur manifeste d'appréciation et de détournement de pouvoir. Ce large pouvoir d'appréciation est reconnu au pouvoir adjudicateur tout au long de la procédure de passation du marché, y compris en ce qui concerne le choix et l'évaluation des critères de sélection (voir arrêt du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 31 et jurisprudence citée).
- 59 En l'espèce, les critères d'attribution pour le lot n° 1 prévoyaient que le marché serait attribué à l'offre qui présenterait le meilleur rapport qualité-prix. Outre le critère de prix, permettant d'obtenir un maximum de 60 points, ils comprenaient neuf critères qualitatifs, permettant chacun d'obtenir, respectivement, un maximum de trois points (critères n^{os} 1 à 4), de cinq points (critères n^{os} 5 à 8) et de huit points (critère n° 9), soit un maximum de 40 points (voir point 12 ci-dessus).
- 60 Il ressort du tableau fourni par le Parlement dans sa lettre du 30 juillet 2019 (voir point 16 ci-dessus) que, abstraction faite des critères d'attribution qualitatifs et sur le seul fondement du critère de prix, l'offre de la requérante était moins chère que celle de l'attributaire, avec un écart de 1,1 point. Il est donc nécessaire d'examiner le bien-fondé des critères d'attribution qualitatifs, qui ont permis à l'attributaire de remporter le lot n° 1.

Sur le grief relatif au fait que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 ne seraient pas des critères d'attribution

- 61 S'agissant des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, aux termes du cahier des charges, le soumissionnaire était invité à présenter la politique qu'il comptait appliquer au marché en cause pendant toute la durée du contrat en matière, respectivement, de diversité et d'égalité des chances, de lutte contre le harcèlement, d'inclusion de personnes en situation de handicap et de bien-être au travail ou à fournir la preuve de l'obtention d'un label ou d'une certification en la matière.
- 62 Or, en ce qui concerne les critères d'attribution, le point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046, cité au point 50 ci-dessus, dispose que les critères de qualité peuvent inclure des éléments tels que la valeur technique, les caractéristiques esthétiques et fonctionnelles, l'accessibilité, la conception pour tous les utilisateurs, les caractéristiques sociales, environnementales et innovantes, le processus de production, de prestation et de commercialisation et tout autre processus spécifique à tout stade du

cycle de vie de travaux, de fournitures ou de services, l'organisation du personnel assigné à l'exécution du marché, le service après-vente, l'assistance technique ou les conditions de livraison, telles que la date de livraison, le mode de livraison et le délai de livraison ou d'exécution.

63 Il ressort donc de cette disposition que les critères d'attribution peuvent recouvrir un grand nombre de facteurs.

64 En l'espèce, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 concernent les caractéristiques sociales et l'organisation du personnel assigné à l'exécution du marché. Par le biais de ces critères, le Parlement a indiqué souhaiter, dans le cadre de son large pouvoir d'appréciation quant aux éléments à prendre en considération en vue de la prise d'une décision de passer un marché sur appel d'offres, prendre en compte la responsabilité sociale et les sensibilités auxquelles les opérateurs économiques, le personnel impliqué dans l'exécution du marché ainsi que le pouvoir adjudicateur doivent faire face.

65 Le Parlement pouvait donc, conformément au point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046, retenir ces critères comme critères d'attribution.

66 En outre, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 ne servent assurément pas à déterminer l'aptitude des soumissionnaires à exécuter le contrat relatif au lot n^o 1 et ne constituent donc pas des critères de sélection qualitatifs.

67 Le grief relatif au fait que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 ne seraient pas des critères d'attribution doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif au fait que les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 ne seraient pas des critères d'attribution

68 Les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 sont relatifs à la détention de certifications en matière, respectivement, de « système qualité », de « système de gestion de la sécurité de l'information » et de « système de gestion d'un service informatique » (voir point 16 ci-dessus).

69 Les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 concernent donc la valeur technique et le processus de prestation, éléments dont le point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046, cité au point 50 ci-dessus, dispose qu'ils peuvent être inclus dans des critères d'attribution qualitatifs.

70 En outre, il résulte de la jurisprudence rappelée au point 56 ci-dessus qu'un critère fondé sur les compétences techniques et l'expérience professionnelle des membres de l'équipe qu'un soumissionnaire propose pour l'exécution d'un contrat peut constituer un critère d'attribution. Il ressort également de la jurisprudence rappelée au point 57 ci-dessus que l'évaluation des qualifications et des compétences du personnel employé peut être incluse lors de la phase d'attribution, si elle vise à évaluer sa qualité technique et professionnelle ainsi que son organisation et, ainsi, à identifier l'offre économiquement la plus avantageuse.

71 En l'espèce, par le biais des critères qualitatifs n^{os} 6 à 8, le Parlement a indiqué souhaiter, dans le cadre de son large pouvoir d'appréciation quant aux éléments à prendre en considération en vue de la prise d'une décision de passer un marché sur appel d'offres, assurer une prestation d'un niveau de qualité plus élevé de la part de l'attributaire, par le biais de certifications attestant des standards de qualité suivis par l'attributaire en termes, respectivement, de management de la qualité, de management de la sécurité de l'information et de gestion informatique.

72 Le Parlement pouvait donc, conformément au point 21.1 de l'annexe I du règlement 2018/1046 et à la jurisprudence mentionnée au point 70 ci-dessus, retenir ces critères comme critères d'attribution.

73 En outre, compte tenu de la nature des services à fournir, les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 ne paraissent pas indispensables pour assurer la sélection d'un soumissionnaire capable d'une exécution correcte de ces services.

74 Le grief relatif au fait que les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 ne seraient pas des critères d'attribution doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif à la responsabilité solidaire

75 En troisième lieu, la requérante allègue que, en précisant dans le cahier des charges que « les groupements d'opérateurs économiques peuvent avoir recours à la certification d'un membre, à condition que celui-ci soit solidairement responsable de l'exécution des services objet du marché », le Parlement admettrait que les certificats et les labels demandés au titre des critères qualitatifs n^{os} 1 à 8 relèveraient de la sélection.

76 À cet égard, le point 18.6 de l'annexe I du règlement 2018/1046 prévoit certes que, « [l]orsqu'un opérateur économique a recours aux capacités d'autres entités en ce qui concerne des critères ayant trait à la capacité économique et financière, le pouvoir adjudicateur peut exiger que l'opérateur économique et les autres entités en question soient solidairement responsables de l'exécution du marché ».

77 Cependant, contrairement à ce que soutient la requérante, il ne ressort pas de cette disposition, relative aux critères de sélection, qu'elle exclurait que le pouvoir adjudicateur puisse formuler une même exigence en ce qui concerne des critères d'attribution.

78 En outre, la condition relative à la responsabilité solidaire des membres d'un groupement en cas de certification de l'un d'entre eux a trait à l'appréciation de la mesure dans laquelle un critère donné est effectivement rempli par un soumissionnaire, plutôt qu'à sa qualification de critère de sélection ou de critère d'attribution.

79 Ce grief et, partant, le premier moyen dans son ensemble doivent donc être rejetés.

Sur le deuxième moyen, tiré d'une absence de lien entre les critères d'attribution qualitatifs et l'objet du marché en cause

80 Par son deuxième moyen, la requérante soutient que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et 6 à 8 ne seraient pas liés à l'objet du lot n^o 1, contrairement à ce que prévoirait l'article 167, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement 2018/1046, dans la mesure où ils ne seraient pas liés à la qualité des prestations qui seront exécutées pour le Parlement dans le cadre dudit marché. Ils ne permettraient donc pas d'identifier l'offre économiquement la plus avantageuse. En outre, ils ne concerneraient pas le personnel effectivement assigné à l'exécution du marché et seraient également vagues et imprécis. Conformément à l'arrêt du 10 mai 2012, Commission/Pays-Bas (C-368/10, EU:C:2012:284, point 97), le pouvoir adjudicateur aurait dû préciser les spécificités sous-jacentes aux labels et aux certifications demandés.

81 S'agissant en particulier des critères qualitatifs n^{os} 1, 2 et 4, relatifs à la diversité et à l'égalité des chances, à la lutte contre le harcèlement et au bien-être au travail, ceux-ci porteraient sur des exigences déjà prévues par la loi. Ils seraient imprécis, vagues et de nature à conférer au pouvoir adjudicateur une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du marché en cause, dès lors que les soumissionnaires auraient été invités à décrire leur politique en ces matières sans connaître les éléments concrets sur le fondement desquels leurs offres seraient évaluées.

82 Ces critères seraient également sans lien avec l'objet du marché en cause, dès lors qu'ils auraient visé à démontrer la simple volonté du soumissionnaire d'améliorer les conditions de travail pour son personnel, sans garantie qu'il le fasse effectivement.

83 Quant à la certification ISO 9001, visée par le critère qualitatif n^o 6, elle définit des critères de management de la qualité au sein d'une entreprise. Cependant, les prestations qui font l'objet du lot n^o 1 seraient de simples tâches d'exécution et l'attributaire n'aurait pas pour mission d'améliorer ou de modifier les procédures et méthodes de travail fixées dans le cahier des charges ou applicables au sein du Parlement.

- 84 S'agissant de la certification ISO 27001, visée par le critère qualitatif n° 7, elle définit les exigences pour la mise en place d'un système de management de la sécurité de l'information. Or, l'attributaire ne traiterai pas des données sensibles et n'aurait aucune emprise effective sur la manière dont les informations sont gérées et transmises.
- 85 Quant au critère qualitatif n° 8, relatif à l'acquisition par le soumissionnaire d'une compétence dans la gestion d'un service informatique, il serait sans rapport avec l'objet du lot n° 1, puisque les tâches de maintenance, de développement et de mise à jour de la solution logicielle feraient exclusivement partie du lot n° 2. L'attributaire n'aurait pas pour mission de gérer ou d'organiser le service informatique du Parlement, mais de déclencher et de suivre les interventions et d'encoder les informations relatives à ces interventions dans le système informatique du Parlement. Le cahier des charges n'aurait pas exigé que le personnel assigné à l'exécution du lot n° 1 possède des compétences en gestion ou en sécurité informatique.
- 86 Le Parlement conteste cette argumentation.
- 87 À cet égard, il importe de noter que le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse laisse aux pouvoirs adjudicateurs le choix des critères d'attribution du marché qu'ils entendent retenir, à condition que ces critères visent à identifier l'offre économiquement la plus avantageuse et qu'ils ne confèrent pas au pouvoir adjudicateur une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du marché à un soumissionnaire (voir, par analogie, arrêt du 4 décembre 2003, EVN et Wienstrom, C-448/01, EU:C:2003:651, point 37 et jurisprudence citée).
- 88 Les pouvoirs adjudicateurs sont libres non seulement de choisir les critères d'attribution du marché, mais également de déterminer la pondération de ceux-ci, pour autant qu'elle permette une évaluation synthétique des critères retenus afin d'identifier l'offre économiquement la plus avantageuse (voir, par analogie, arrêt du 4 décembre 2003, EVN et Wienstrom, C-448/01, EU:C:2003:651, point 39).
- 89 Le simple fait qu'un critère d'attribution porte sur une donnée qui ne sera connue avec précision qu'à un moment postérieur à l'attribution du marché ne saurait être considéré comme conférant au pouvoir adjudicateur une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du marché à un soumissionnaire (voir, en ce sens, arrêt du 18 octobre 2001, SIAC Construction, C-19/00, EU:C:2001:553, point 38).
- 90 Chacun des critères d'attribution retenus par le pouvoir adjudicateur afin d'identifier l'offre économiquement la plus avantageuse ne doit pas nécessairement être de nature purement économique. En effet, il ne saurait être exclu que des facteurs qui ne sont pas purement économiques puissent affecter la valeur d'une offre au regard dudit pouvoir adjudicateur (voir, en ce sens et par analogie, arrêts du 17 septembre 2002, Concordia Bus Finland, C-513/99, EU:C:2002:495, point 55, et du 4 décembre 2003, EVN et Wienstrom, C-448/01, EU:C:2003:651, point 32).
- 91 En ce sens, il a, par exemple, été admis que, lorsque le pouvoir adjudicateur décide d'attribuer un marché au soumissionnaire ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse, il peut prendre en considération des critères écologiques, pour autant que ces critères sont liés à l'objet du marché, ne confèrent pas audit pouvoir adjudicateur une liberté inconditionnée de choix, sont expressément mentionnés dans le cahier des charges ou dans l'avis de marché et respectent tous les principes fondamentaux du droit de l'Union, notamment le principe de non-discrimination (voir, en ce sens et par analogie, arrêts du 17 septembre 2002, Concordia Bus Finland, C-513/99, EU:C:2002:495, point 64, et du 4 décembre 2003, EVN et Wienstrom, C-448/01, EU:C:2003:651, point 33).
- 92 Il a également été jugé que les pouvoirs adjudicateurs peuvent utiliser comme critère d'attribution une condition liée à la lutte contre le chômage, dans le respect des mêmes principes (voir, en ce sens et par analogie, arrêt du 26 septembre 2000, Commission/France, C-225/98, EU:C:2000:494, point 50), et sont autorisés à choisir des critères d'attribution fondés sur des considérations d'ordre social, lesquelles peuvent concerner les utilisateurs ou les bénéficiaires des travaux, des fournitures ou des services faisant l'objet du marché, mais également d'autres personnes (voir, en ce sens et par analogie, arrêt du 10 mai 2012, Commission/Pays-Bas, C-368/10, EU:C:2012:284, point 85).

93 Il n'est donc pas requis qu'un critère d'attribution porte sur une caractéristique intrinsèque d'un produit, c'est-à-dire un élément qui s'incorpore matériellement dans celui-ci. Ainsi, la Cour a jugé que la réglementation de l'Union en matière de marchés publics ne s'oppose pas à ce que, dans le cadre d'un marché de fourniture d'électricité, le pouvoir adjudicateur retienne un critère d'attribution consistant dans le fait que l'électricité soit produite à partir de sources d'énergie renouvelables (arrêt du 4 décembre 2003, EVN et Wienstrom, C-448/01, EU:C:2003:651, point 34), ni, en principe, à ce qu'un tel critère vise le fait qu'un produit soit issu du commerce équitable (voir, en ce sens, arrêt du 10 mai 2012, Commission/Pays-Bas, C-368/10, EU:C:2012:284, point 91).

94 C'est à l'aune de ces rappels jurisprudentiels qu'il convient d'examiner, successivement, les quatre griefs avancés par la requérante.

Sur le grief relatif au caractère vague et imprécis des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et 6 à 8

95 En premier lieu, la requérante fait valoir que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et 6 à 8 seraient vagues et imprécis.

96 Il ressort de la jurisprudence rappelée au point 87 ci-dessus que le choix de l'offre économiquement la plus avantageuse laisse aux pouvoirs adjudicateurs le choix des critères d'attribution du marché qu'ils entendent retenir, à condition notamment que ces critères ne confèrent pas au pouvoir adjudicateur une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du marché à un soumissionnaire. Une telle liberté inconditionnée de choix peut exister, par exemple, lorsque les critères d'attribution sont vagues et imprécis.

97 En l'espèce, le cahier des charges prévoyait, pour chaque critère qualitatif, la façon dont les points seraient accordés.

98 Ainsi, pour les critères n^{os} 1 à 4, permettant chacun d'obtenir un maximum de trois points, le cahier des charges prévoyait qu'un point au maximum pourrait être accordé au soumissionnaire accompagnant son offre d'un document décrivant la politique qu'il comptait appliquer au marché en cause pendant toute la durée du contrat et que deux points supplémentaires au maximum pourraient être accordés s'il présentait la preuve de l'obtention d'un label ou d'une certification décernés par un organisme indépendant.

99 La description des critères n^{os} 1 à 4, bien que succincte, était donc suffisamment claire pour que les soumissionnaires puissent comprendre ce qui était attendu d'eux.

100 À cet égard, comme le Parlement l'a fait valoir, la demande de production d'un document décrivant chacune des quatre politiques concernées impliquait nécessairement que l'examen effectué par cette institution porterait sur le niveau de détail de ce document et l'efficacité des mesures exposées dans ledit document.

101 De même, pour les critères n^{os} 6 à 8, permettant chacun d'obtenir un maximum de cinq points, le cahier des charges prévoyait que cinq points seraient accordés si le soumissionnaire présentait la certification en cause ou un équivalent et que deux points seraient accordés s'il présentait une attestation établissant qu'une procédure en vue d'une telle certification était en cours.

102 Contrairement à ce que prétend la requérante, il convient donc de conclure que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et 6 à 8 ne sont pas vagues et imprécis et ne conféraient pas au Parlement une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du lot n^o 1.

103 Le grief soulevé par la requérante à cet égard doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif à l'absence de lien entre les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et l'objet du lot n^o 1

104 En deuxième lieu, la requérante fait valoir que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 ne seraient pas liés à l'objet du lot n^o 1.

- 105 L'article 167, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement 2018/1046, mentionné au point 48 ci-dessus, dispose que, « [p]our déterminer le meilleur rapport qualité-prix, le pouvoir adjudicateur tient compte du prix ou du coût et d'autres critères de qualité liés à l'objet du marché ». Les critères d'attribution qualitatifs doivent donc être liés à l'objet du marché.
- 106 Il résulte néanmoins de la jurisprudence rappelée au point 93 ci-dessus qu'il n'est pas requis qu'un critère d'attribution porte sur une caractéristique intrinsèque d'un produit, c'est-à-dire un élément qui s'incorpore matériellement dans celui-ci. Ainsi, les pouvoirs adjudicateurs sont par exemple autorisés à choisir des critères d'attribution fondés sur des considérations d'ordre social, à condition que ces critères soient liés à l'objet du marché, qu'ils ne confèrent pas aux pouvoirs adjudicateurs une liberté inconditionnée de choix et qu'ils soient expressément mentionnés dans le cahier des charges, conformément à la jurisprudence mentionnée au point 91 ci-dessus.
- 107 En l'espèce, ainsi qu'il a été conclu au point 102 ci-dessus, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 ne conféraient pas au Parlement une liberté inconditionnée de choix pour l'attribution du lot n^o 1. En outre, ils étaient expressément mentionnés dans le cahier des charges.
- 108 En ce qui concerne la condition relative au lien entre les critères d'attribution qualitatifs et l'objet du marché en cause, il convient de noter que, par le biais des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, le Parlement, dans le cadre de son large pouvoir d'appréciation quant aux éléments à prendre en considération en vue de la prise d'une décision de passer un marché sur appel d'offres, a souhaité assurer le bien-être du personnel affecté à l'exécution du lot n^o 1. En ce sens, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, quoique non économiques, affectaient la valeur des offres des soumissionnaires au regard du Parlement, conformément à la jurisprudence mentionnée au point 90 ci-dessus.
- 109 Or, comme le Parlement l'a fait valoir à juste titre, le personnel est la ressource principale de l'activité devant être exécutée dans le cadre du lot n^o 1. En effet, le lot n^o 1 a pour objet des prestations de services. Dans le cadre de ce lot, le rôle de l'attributaire consiste à fournir du personnel destiné à utiliser le logiciel du BHD afin d'assurer le suivi des demandes d'intervention au sein des locaux du Parlement. Dès lors, les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 sont liés à l'objet du lot n^o 1.
- 110 En effet, premièrement, le pouvoir adjudicateur peut, dans le cadre de l'appréciation de l'offre économiquement la plus avantageuse, définir des critères tels que les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, eu égard, notamment, au fait que, en vertu de l'article 2 TUE, l'Union est fondée sur la valeur de respect des droits de l'homme, y compris des droits des personnes appartenant à des minorités et que les articles 9 et 10 TFUE prévoient que, dans la définition et la mise en œuvre de ses politiques et actions, l'Union prend en compte la lutte contre l'exclusion sociale et cherche à combattre toute discrimination fondée sur un handicap.
- 111 Deuxièmement, comme le défend le Parlement, le cahier des charges, par ces critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, ne requiert des informations sur les politiques concernées qu'en ce qu'elles seront « appliqué[s] au présent marché pendant toute la durée du contrat ».
- 112 Troisièmement, la requérante fait valoir que les soumissionnaires n'auraient pas pu formuler des propositions concernant lesdits critères dès lors que, les prestations en cause étant effectuées dans les locaux du Parlement, ce dernier serait seul capable de prévenir le harcèlement et de garantir le bien-être au travail.
- 113 À cet égard, s'il est vrai que les prestations sont effectuées dans les locaux du Parlement et dépendent dans une certaine mesure des outils et des procédures établis par ce dernier, il reste que le soumissionnaire sélectionné par cette institution demeure responsable de l'équipe choisie pour offrir ces prestations. De plus, l'existence de procédures établies par cette institution ne signifie pas que ce soumissionnaire soit dispensé de mettre en place ses propres canaux pour identifier des situations relevant du harcèlement ou révélant des besoins en termes de bien-être au travail, lesquels situations et besoins pourraient, le cas échéant, être communiqués par ledit soumissionnaire au Parlement.

114 Le grief soulevé par la requérante en ce qui concerne l'absence de lien entre les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 et l'objet du lot n^o 1 doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif à l'absence de lien entre les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 et l'objet du lot n^o 1

115 En troisième lieu, la requérante fait valoir que les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 ne seraient pas liés à l'objet du lot n^o 1.

116 Le critère qualitatif n^o 6 est relatif à la détention d'une certification en matière de « système qualité », telle que la certification ISO 9001. D'après la requérante, celle-ci définirait des critères de management de la qualité au sein d'une entreprise.

117 Or, comme le Parlement l'a fait valoir à juste titre, l'attributaire aura la responsabilité de son personnel et de l'organisation de son travail et il lui incombera d'exécuter ses tâches selon ses propres méthodes de gestion. Il convient dès lors de conclure que le critère qualitatif n^o 6 est susceptible d'assurer la qualité des prestations fournies par l'attributaire.

118 Le critère qualitatif n^o 7 est relatif à la détention d'une certification en matière de « système de gestion de la sécurité de l'information », telle que la certification ISO 27001. D'après la requérante, celle-ci définirait les exigences pour la mise en place d'un système de management de la sécurité de l'information.

119 Or, le lot n^o 1 a pour objet les prestations de répartition et le suivi des demandes d'intervention au sein du BHD, qui centralise toutes les demandes et réclamations des occupants concernant la maintenance de l'ensemble des bâtiments constituant les différents sites du Parlement (voir point 9 ci-dessus).

120 Dès lors, contrairement à ce qu'a fait valoir la requérante, l'attributaire peut être amené à traiter des données sensibles, concernant par exemple l'accès aux bâtiments du Parlement ou la sécurité de ses utilisateurs. Il convient donc de conclure que le critère qualitatif n^o 7 est susceptible d'assurer la qualité des prestations fournies par l'attributaire.

121 Enfin, le critère qualitatif n^o 8 est relatif à la détention d'une certification en matière de « système de gestion d'un service informatique », telle que la certification ITIL. D'après le Parlement, celle-ci pourrait être obtenue par le service informatique d'une entreprise et permettrait d'assurer la mise en place de bonnes pratiques dans l'organisation, la planification, la gestion des incidents et de la sécurité ainsi que la confidentialité.

122 En ce qui concerne ce critère, il ressort du tableau fourni par le Parlement dans sa lettre du 30 juillet 2019 (voir point 16 ci-dessus) que, en tout état de cause, ni l'offre de la requérante ni celle de l'attributaire n'ont obtenu de points au titre de ce critère.

123 Quoi qu'il en soit, il convient de noter que, comme l'a fait valoir la requérante, les spécifications techniques annexées au cahier des charges n'exigeaient certes pas de compétences en matière de programmation de la part du personnel assigné à l'exécution du lot n^o 1. Il ressort en effet de ces spécifications techniques que ledit personnel n'est pas responsable du paramétrage ni de la maintenance du logiciel du BHD, qui revient à l'éditeur de ce dernier.

124 Cependant, ces spécifications techniques indiquent que « [l]e personnel en charge du BHD devra parfaitement maîtriser le logiciel du BHD ». Il ressort en effet de ces spécifications techniques, et de l'offre déposée par la requérante elle-même, que la tâche principale à effectuer dans le cadre du lot n^o 1 consiste à encoder les informations relatives aux demandes d'intervention dans le logiciel du BHD. Le personnel assigné à l'exécution du lot n^o 1 doit également éditer des tableaux et des graphiques via le logiciel du BHD en vue de l'établissement de rapports périodiques statistiques. Ce personnel doit donc essentiellement accomplir des tâches informatiques.

- 125 Dès lors, le critère qualitatif n° 8 est susceptible d'assurer la qualité des prestations fournies par l'attributaire.
- 126 Le grief soulevé par la requérante en ce qui concerne l'absence de lien entre les critères qualitatifs n°s 6 à 8 et l'objet du lot n° 1 doit donc être rejeté.
- Sur le grief relatif au fait que le Parlement n'aurait pas précisé les spécificités sous-jacentes aux labels et aux certifications demandés*
- 127 En quatrième lieu, la requérante fait valoir que, à l'aune des enseignements qu'il conviendrait de tirer de l'arrêt du 10 mai 2012, Commission/Pays-Bas (C-368/10, EU:C:2012:284, point 97), le Parlement aurait dû préciser les spécificités sous-jacentes aux labels et aux certifications demandés au titre des critères qualitatifs n°s 1 à 4 et 6 à 8.
- 128 Dans l'affaire ayant donné lieu à cet arrêt, le pouvoir adjudicateur avait prévu, dans le cahier des charges, que le fait que certains produits à fournir soient munis de labels déterminés donnerait lieu à l'octroi d'un certain nombre de points dans le cadre du choix de l'offre économiquement la plus avantageuse. La Cour a jugé que le pouvoir adjudicateur aurait dû énumérer les critères sous-jacents à ces labels (à savoir, en substance, que les produits sont issus de l'agriculture biologique et du commerce équitable) et autoriser que la preuve qu'un produit satisfait à ces critères sous-jacents soit apportée par tout moyen approprié (voir, en ce sens, arrêt du 10 mai 2012, Commission/Pays-Bas, C-368/10, EU:C:2012:284, points 89 et 97).
- 129 En l'espèce, en ce qui concerne les critères qualitatifs n°s 1 à 4, aux termes du cahier des charges, le soumissionnaire était invité à fournir la preuve de l'obtention d'un label ou d'une certification en matière, respectivement, de diversité et d'égalité des chances, de lutte contre le harcèlement, d'inclusion de personnes en situation de handicap et de bien-être au travail.
- 130 Les mentions « diversité/égalité des chances », « lutte contre le harcèlement », « inclusion de personnes en situation de handicap » et « bien-être au travail », constituant l'intitulé des critères d'attribution n°s 1 à 4 dans le cahier des charges, étaient de nature à indiquer que les exigences en cause visaient de façon générique le fait que le soumissionnaire détienne un label ou une certification dans ces différents domaines. Ainsi, le Parlement avait bien précisé les critères sous-jacents aux labels ou aux certifications à fournir. En outre, il n'avait pas restreint l'obtention de points au titre de ces critères à la possession de labels ou de certifications déterminés.
- 131 En tout état de cause, dans la mesure où la requérante conteste le fait que le cahier des charges prévoyait l'octroi de deux points supplémentaires pour la présentation de labels ou de certifications liés aux critères n°s 1 à 4, il doit être précisé que cet élément du cahier des charges n'a pas influencé le résultat du marché en cause, puisque ni l'attributaire ni la requérante n'ont présenté de label ou de certification et n'ont obtenu de points supplémentaires au titre de ces critères (voir point 16 ci-dessus). Cet argument est donc inopérant.
- 132 En ce qui concerne les critères qualitatifs n°s 6 à 8, aux termes du cahier des charges, ils étaient intitulés, respectivement, « Certification "système qualité" : certification ISO 9001, ou équivalent », « Système de gestion de la sécurité de l'information : certification ISO/CEI 27001, ou équivalent » et « Certification "système de gestion d'un service informatique" : certification ITIL, ou équivalent ».
- 133 Les mentions « certification "système qualité" », « système de gestion de la sécurité de l'information » et « certification "système de gestion d'un service informatique" », figurant dans l'intitulé des critères d'attribution n°s 6 à 8 dans le cahier des charges, étaient de nature à indiquer que les exigences en cause visaient de façon générique le fait que le soumissionnaire détienne une certification dans ces différents domaines. Ainsi, le Parlement avait bien précisé les critères sous-jacents aux certifications à fournir.
- 134 En outre, il avait fourni l'intitulé de certifications déterminées correspondant à ces critères (à savoir, ISO 9001, ISO/CEI 27001 et ITIL), tout en précisant que l'obtention de certifications équivalentes

serait également acceptée, si bien qu'il n'avait pas restreint l'obtention de points au titre de ces critères à la possession de certifications déterminées.

135 Ce grief et, partant, le deuxième moyen dans son ensemble doivent donc être rejetés.

Sur le troisième moyen, tiré du fait que les capacités techniques et professionnelles des soumissionnaires n'auraient pas été définies de façon adéquate

136 Par son troisième moyen, la requérante soutient que les références demandées aux soumissionnaires dans le cahier des charges, en matière de support aux utilisateurs, pour justifier de leur capacité technique et professionnelle à exécuter le lot n° 1 (voir point 11 ci-dessus), ne seraient pas liées à l'objet du marché en cause, ne seraient pas proportionnées et seraient vagues et imprécises, ce qui serait constitutif d'une violation du point 18.2 de l'annexe I du règlement 2018/1046.

137 Les références pouvaient concerner « une centrale d'appels multilingues, ou du support technique dans des secteurs variés tel[s] que l'informatique, le bâtiment, l'industrie [et] le commerce ». Or, les services faisant l'objet du lot n° 1 porteraient exclusivement sur du support de nature technique dans le domaine du bâtiment. Les références portant sur des centrales d'appels, ou relatives à du support dans le domaine de l'informatique, ne seraient donc pas liées à l'objet du lot n° 1. Le domaine de l'informatique relèverait d'ailleurs du lot n° 2 et non du lot n° 1.

138 Le Parlement conteste cette argumentation.

139 À cet égard, il convient de relever que les critères de sélection mentionnés dans le cahier des charges exigeaient, pour le lot n° 1, que les soumissionnaires aient réalisé, au cours des trois années précédentes, au moins deux contrats de service ayant comme objet le support aux utilisateurs, d'une valeur annuelle minimum de 200 000 euros, pouvant concerner une centrale d'appels multilingues ou du support technique dans des secteurs variés, tels que l'informatique, le bâtiment, l'industrie et le commerce, et utilisant au minimum quatre salariés à temps plein (voir point 11 ci-dessus).

140 Le Parlement a donc indiqué dans le cahier des charges les critères de sélection et les éléments requis de la part des soumissionnaires pour faire la preuve de leur capacité technique et professionnelle, conformément au point 18.2, premier alinéa, de l'annexe I du règlement 2018/1046, aux termes duquel, d'une part, le pouvoir adjudicateur indique dans les documents de marché les critères de sélection, les niveaux minimaux de capacité et les éléments requis pour faire la preuve de cette capacité et, d'autre part, toutes les conditions sont liées et proportionnées à l'objet du marché.

141 S'agissant de l'argument de la requérante selon lequel les références demandées aux soumissionnaires dans le cahier des charges pour justifier de leur capacité technique et professionnelle seraient vagues et imprécises, il ressort du point 139 ci-dessus que ces références précisaient la valeur en euros et le nombre de salariés des contrats demandés et qu'elles comprenaient également des exemples de secteurs pertinents. L'argument de la requérante à cet égard doit donc être rejeté.

142 L'argument de la requérante selon lequel l'exigence de références en matière de « support aux utilisateurs » ne serait pas liée à l'objet du marché doit également être rejeté. En effet, l'objet du lot n° 1 consiste principalement à déclencher et à suivre les demandes d'intervention à la suite d'une réclamation et à assurer le service de répartition (voir point 10 ci-dessus). L'objet du lot n° 1 est donc précisément de fournir un support aux utilisateurs, à savoir les occupants de l'ensemble des bâtiments constituant les différents sites du Parlement.

143 Enfin, l'argument de la requérante selon lequel les références portant sur des centrales d'appels, ou relatives à du support dans le domaine de l'informatique, ne seraient pas liées à l'objet du lot n° 1, dans la mesure où les services faisant l'objet de ce lot porteraient exclusivement sur du support de nature technique dans le domaine du bâtiment, doit être rejeté.

144 Premièrement, le rôle du personnel affecté à l'exécution du lot n° 1 est de recevoir les réclamations des occupants, notamment par téléphone, et de déclencher en conséquence les demandes d'intervention

requis en matière de maintenance des bâtiments. Les références portant sur des centrales d'appels sont donc bien liées à l'objet du lot n° 1.

145 Deuxièmement, il ressort de la jurisprudence rappelée au point 58 ci-dessus que le pouvoir adjudicateur dispose d'un large pouvoir d'appréciation quant aux éléments à prendre en considération en vue de la prise d'une décision de passer un marché sur appel d'offres, y compris en ce qui concerne le choix des critères de sélection. En l'espèce, le Parlement était donc libre de donner des exemples de secteurs variés, à savoir l'informatique, le bâtiment, l'industrie et le commerce, pour lesquels les soumissionnaires pouvaient fournir des références afin de justifier de leur capacité technique et professionnelle.

146 En effet, le point 18.2, premier alinéa, de l'annexe I du règlement 2018/1046, mentionné au point 140 ci-dessus, exige que les conditions des critères de sélection soient, non pas identiques à l'objet du marché en cause, mais liées à cet objet. À cet égard, la requérante elle-même reconnaît qu'il est généralement admis que les références que les soumissionnaires avancent pour prouver leur capacité technique et professionnelle doivent porter sur des contrats qui ont un « objet similaire » au marché en cause.

147 La requérante n'a donc pas démontré que les références demandées aux soumissionnaires en matière de support aux utilisateurs seraient constitutives d'une violation du point 18.2 de l'annexe I du règlement 2018/1046.

148 Il s'ensuit que le troisième moyen doit être rejeté.

Sur le quatrième moyen, tiré d'une violation de l'obligation de motivation

149 Par son quatrième moyen, la requérante soutient que les notations attribuées à son offre et à celle de l'attributaire au regard des neuf critères d'attribution qualitatifs ne seraient pas motivées ou ne seraient accompagnées que par des commentaires vagues et imprécis.

150 Ainsi, en ce qui concerne les critères qualitatifs n^{os} 1 et 3 à 5, le Parlement aurait seulement précisé, dans le rapport d'évaluation, que l'attributaire aurait remis une « [b]onne description », ou une « [d]escription détaillée », de la politique qu'il comptait mettre en œuvre, tandis que celle fournie par la requérante serait « succincte ».

151 La motivation fournie par le Parlement ne permettrait pas aux soumissionnaires de connaître les raisons objectives, concrètes et précises justifiant chacune des notes attribuées aux différentes offres et les avantages et inconvénients desdites offres au regard des critères énoncés dans le cahier des charges.

152 Contrairement à ce que ferait valoir le Parlement dans le mémoire en défense, il n'aurait pas examiné le degré d'efficacité des mesures proposées par les soumissionnaires dans leurs offres respectives. Or, la requérante fait valoir que, pour motiver adéquatement sa décision, le Parlement se devait, non seulement d'identifier et d'énoncer les engagements pris par chaque soumissionnaire, mais aussi d'en apprécier la pertinence, l'efficacité et la justesse eu égard à l'objet du marché en cause et à la législation existante en ces matières. En effet, il serait difficile de percevoir quelle serait la plus-value d'une offre qui se limiterait à rappeler la législation existante.

153 Par ailleurs, en ce qui concerne le critère qualitatif n° 1, la requérante fait valoir que les commentaires du Parlement quant au fait que la politique proposée par l'attributaire comporterait « plusieurs engagements de la direction, [relatifs à la] proactivité, [à la] formation, [et au] suivi annuel » seraient étrangers au contenu de ce critère, dans la mesure où la « formation » ou le « suivi annuel » ne pourraient pas contribuer à renforcer l'égalité ou la diversité des chances.

154 De même, s'agissant du critère qualitatif n° 2, le Parlement n'expliquerait pas comment l'attributaire justifierait pouvoir lutter efficacement et qualitativement contre le harcèlement en proposant notamment à ses travailleurs, comme cela est indiqué dans le tableau comparatif, de la « relaxation ». Cette motivation ne serait pas pertinente et révélerait une erreur manifeste d'appréciation.

- 155 En ce qui concerne les critères qualitatifs n^{os} 7 et 8, la requérante fait valoir qu'elle aurait dû obtenir, respectivement, deux et cinq points au titre de ces critères.
- 156 Le Parlement conteste cette argumentation.
- 157 À cet égard, en premier lieu, il convient de noter que l'article 170, paragraphe 2, du règlement 2018/1046 dispose que le pouvoir adjudicateur communique à tout soumissionnaire les motifs du rejet de son offre.
- 158 L'article 170, paragraphe 3, sous a), du règlement 2018/1046 dispose que, sauf exception, le pouvoir adjudicateur communique à tout soumissionnaire dont l'offre est conforme aux documents de marché et qui en fait la demande par écrit, le nom du soumissionnaire à qui le marché est attribué et les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue, le prix payé ou la valeur du marché.
- 159 Le point 30.2, sous e) et f), de l'annexe I du règlement 2018/1046 dispose que le rapport d'évaluation contient le nom des soumissionnaires classés avec les notes obtenues et leur justification ainsi que le nom du soumissionnaire retenu et les motifs de ce choix.
- 160 Le point 31.1, premier et deuxième alinéas, de l'annexe I du règlement 2018/1046 dispose :
- « Le pouvoir adjudicateur informe, par voie électronique, tous les candidats ou soumissionnaires, simultanément et individuellement, des décisions prises concernant l'issue de la procédure dès que possible [...]
- Le pouvoir adjudicateur indique dans chaque cas les motifs du rejet de l'offre ou de la demande de participation ainsi que les voies de recours disponibles. »
- 161 Le point 31.2, première phrase, de l'annexe I du règlement 2018/1046 dispose que « [l]e pouvoir adjudicateur communique les informations prévues à l'article 170, paragraphe 3, de ce règlement le plus tôt possible, et dans tous les cas dans un délai de quinze jours à compter de la réception d'une demande écrite ».
- 162 En second lieu, il convient de relever que, lorsque, comme en l'espèce, les institutions de l'Union disposent d'un large pouvoir d'appréciation, le respect des garanties conférées par l'ordre juridique de l'Union dans les procédures administratives revêt une importance d'autant plus fondamentale. Parmi ces garanties figure, notamment, l'obligation pour l'institution compétente de motiver de façon suffisante ses décisions. C'est seulement ainsi que le juge de l'Union est en mesure de vérifier si les éléments de fait et de droit dont dépend l'exercice du pouvoir d'appréciation ont été réunis (voir arrêt du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 33 et jurisprudence citée).
- 163 Il résulte des dispositions réglementaires mentionnées aux points 157 à 161 ci-dessus ainsi que de la jurisprudence du Tribunal que le pouvoir adjudicateur satisfait à son obligation de motivation s'il se contente, tout d'abord, de communiquer immédiatement à tout soumissionnaire écarté les motifs du rejet de son offre et fournit, ensuite, aux soumissionnaires ayant présenté une offre recevable et qui en font la demande expresse les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue ainsi que le nom de l'attributaire dans un délai de quinze jours à compter de la réception d'une demande écrite (voir arrêts du 9 avril 2014, CITEB et Belgo-Metal/Parlement, T-488/12, non publié, EU:T:2014:195, point 37, et du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 37 et jurisprudence citée).
- 164 Cette façon de procéder est conforme à la finalité de l'obligation de motivation inscrite à l'article 296 TFUE selon laquelle il convient de faire apparaître d'une façon claire et non équivoque le raisonnement de l'auteur de l'acte, de façon, d'une part, à permettre aux intéressés de connaître les justifications de la mesure prise afin de faire valoir leurs droits et, d'autre part, à permettre au juge d'exercer son contrôle (voir arrêt du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 38 et jurisprudence citée).

- 165 En revanche, une institution n'est pas tenue de communiquer, au titre de la motivation de la décision attaquée, le rapport du comité d'évaluation (voir arrêt du 9 avril 2014, CITEB et Belgo-Metal/Parlement, T-488/12, non publié, EU:T:2014:195, point 38 et jurisprudence citée).
- 166 Il ne saurait non plus être exigé du pouvoir adjudicateur qu'il transmette à un soumissionnaire dont l'offre n'a pas été retenue, d'une part, outre les motifs du rejet de cette dernière, un résumé minutieux de la manière dont chaque détail de son offre a été pris en compte au titre de l'évaluation de celle-ci et, d'autre part, dans le cadre de la communication des caractéristiques et des avantages relatifs de l'offre retenue, une analyse comparative minutieuse de cette dernière et de l'offre du soumissionnaire évincé (voir arrêt du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 41 et jurisprudence citée).
- 167 En effet, l'article 170 du règlement 2018/1046 ne s'oppose pas par principe à ce qu'un pouvoir adjudicateur s'acquitte de son obligation de motivation par des commentaires succincts sur l'offre retenue et sur l'offre rejetée (voir, en ce sens, arrêt du 17 octobre 2012, Evropaïki Dynamiki/Cour de justice, T-447/10, non publié, EU:T:2012:553, point 95).
- 168 Toutefois, afin de satisfaire aux exigences de l'article 170 du règlement 2018/1046, les commentaires du pouvoir adjudicateur doivent être suffisamment précis pour permettre à la partie requérante de connaître les éléments de fait et de droit sur la base desquels le pouvoir adjudicateur a rejeté ses offres et a retenu les offres d'autres soumissionnaires (voir, en ce sens, arrêt du 17 octobre 2012, Evropaïki Dynamiki/Cour de justice, T-447/10, non publié, EU:T:2012:553, point 96).
- 169 Ainsi, dans l'affaire ayant donné lieu à l'arrêt du 17 octobre 2012, Evropaïki Dynamiki/Cour de justice (T-447/10, non publié, EU:T:2012:553, points 12 et 81), le pouvoir adjudicateur avait indiqué, dans deux tableaux, les notes obtenues, d'une part, par la partie requérante et, d'autre part, par les soumissionnaires retenus. Ces tableaux indiquaient non seulement la note globale et les notes pour l'ensemble des critères de qualité et l'ensemble des critères de prix, mais aussi les notes attribuées pour chaque sous-critère de qualité ainsi que pour chaque sous-critère de prix.
- 170 Or, le Tribunal a considéré que ces notes ne constituaient pas en elles-mêmes une motivation suffisante. Certes, ces tableaux indiquaient non seulement les notes globales attribuées aux différentes offres, mais aussi les notes concernant les sous-critères. Ils permettaient donc à la partie requérante de comparer directement pour chaque sous-critère les notes attribuées à ses offres et aux offres des soumissionnaires retenus. Toutefois, les notes en elles-mêmes ne lui permettaient pas de connaître les raisons pour lesquelles elles avaient été attribuées à ses offres et aux offres des soumissionnaires retenus (voir, en ce sens, arrêt du 17 octobre 2012, Evropaïki Dynamiki/Cour de justice, T-447/10, non publié, EU:T:2012:553, points 88 à 90).
- 171 Le Tribunal a jugé que, dans l'affaire ayant donné lieu à cet arrêt, la partie requérante ne pouvait pas non plus comprendre la justification de ces notes en prenant en compte les indications contenues dans le cahier des charges, les critères d'attribution prévus dans ce cahier des charges laissant une marge d'appréciation non négligeable au pouvoir adjudicateur (voir, en ce sens, arrêt du 17 octobre 2012, Evropaïki Dynamiki/Cour de justice, T-447/10, non publié, EU:T:2012:553, point 91).
- 172 En l'espèce, par lettre en date du 30 juillet 2019, le Parlement a communiqué à la requérante les motifs du rejet de son offre ainsi que les voies de recours disponibles (voir points 15 à 17 ci-dessus), conformément à l'article 170, paragraphe 2, du règlement 2018/1046 et au point 31.1, premier et deuxième alinéas, de l'annexe I de ce règlement, mentionnés aux points 157 et 160 ci-dessus.
- 173 Le 2 août 2019, la requérante a formulé une demande visant à obtenir des informations supplémentaires sur la décision d'attribution du marché en cause. Par lettre en date du 12 août 2019, le Parlement a communiqué à la requérante le nom de l'attributaire, le montant total du lot n° 1 ainsi qu'un extrait de son rapport d'évaluation, sous la forme du tableau comparatif (voir points 18 et 21 ci-dessus). Il s'ensuit que le Parlement a bien répondu à la demande de la requérante dans le délai de quinze jours prévu au point 31.2, première phrase, de l'annexe I du règlement 2018/1046, mentionné au point 161 ci-dessus.

- 174 Pour déterminer s'il a été satisfait à l'exigence de motivation prévue par le règlement 2018/1046, il convient donc d'examiner non seulement la lettre du Parlement du 30 juillet 2019, mais également celle du 12 août 2019, envoyée à la requérante en réponse à sa demande expresse visant à obtenir des informations supplémentaires sur la décision d'attribution du marché en cause (voir, en ce sens, arrêt du 17 septembre 2015, *Ricoh Belgium/Conseil*, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 43 et jurisprudence citée).
- 175 Comme il est rappelé au point 163 ci-dessus, il résulte des dispositions réglementaires pertinentes ainsi que de la jurisprudence du Tribunal que le pouvoir adjudicateur satisfait à son obligation de motivation s'il se contente, tout d'abord, de communiquer immédiatement à tout soumissionnaire écarté les motifs du rejet de son offre et fournit, ensuite, aux soumissionnaires ayant présenté une offre recevable et qui en font la demande expresse, les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue ainsi que le nom de l'attributaire dans un délai de quinze jours à compter de la réception d'une demande écrite.
- 176 En l'espèce, le Parlement a correctement communiqué à la requérante les motifs du rejet de son offre et, ensuite, le nom de l'attributaire dans le délai imparti. Il convient encore de vérifier si, dans le tableau comparatif joint à la lettre du 12 août 2019, il a bien indiqué les caractéristiques et les avantages relatifs de l'offre retenue, conformément à l'article 170, paragraphe 3, sous a), du règlement 2018/1046, mentionné au point 158 ci-dessus.
- 177 À cet égard, il ressort de la jurisprudence rappelée aux points 165 à 171 ci-dessus que, pour satisfaire à cette obligation, le Parlement n'était pas tenu de communiquer le rapport d'évaluation dans son intégralité, ni une analyse comparative minutieuse de l'offre retenue et de celle de la requérante. Il pouvait se contenter de fournir des commentaires succincts sur l'offre retenue et sur l'offre rejetée, pour autant que ceux-ci permettaient à la requérante, en combinaison avec les indications contenues dans le cahier des charges, de connaître les éléments de fait et de droit sur la base desquels il avait rejeté son offre et avait retenu celle de l'attributaire ainsi que les raisons pour lesquelles il avait attribué les notes indiquées à son offre et à celle de l'attributaire.
- 178 Le tableau comparatif comporte neuf lignes, pour chacun des critères qualitatifs. Dans les deux premières colonnes, le Parlement a rappelé, pour chacun de ces critères, les indications du cahier des charges relatives à la façon dont les points seraient accordés ainsi que le nombre de points maximal pouvant être accordé. Dans les trois colonnes suivantes, le Parlement a fourni le nombre de points attribués à l'attributaire pour chaque critère, des « [c]ommentaires » et une « [m]otivation ». Les trois dernières colonnes fournissent les mêmes informations concernant les points attribués à la requérante.
- 179 La motivation fournie par le Parlement doit être appréciée au vu de l'ensemble des éléments contenus dans le tableau comparatif.

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4

- 180 Il convient de rappeler que, pour les critères qualitatifs n^{os} 1 à 4, permettant chacun d'obtenir un maximum de trois points, le cahier des charges prévoyait qu'un point au maximum pourrait être accordé au soumissionnaire accompagnant son offre d'un document décrivant la politique qu'il comptait appliquer au marché en cause pendant toute la durée du contrat.
- 181 S'agissant, en particulier, du critère qualitatif n^o 1, le Parlement a précisé, dans la colonne « Commentaires » du tableau comparatif, que l'attributaire avait fourni une « [b]onne description de la politique comportant plusieurs engagements de la direction, [relatifs à la] proactivité, [à la] formation [et au] suivi annuel », tandis que la requérante avait fourni une « [d]escription succin[c]te de la politique [, notamment la] désignation d'un responsable chargé de [...] l'élaboration d'un plan basé sur trois axes » et précisé que « [l]e plan n'exist[ait] pas encore ou n'[était] pas fourni ».
- 182 Ces indications permettent de comprendre, d'une part, que le Parlement a considéré que la formation du personnel concernant la politique de l'attributaire relative à la diversité et à l'égalité des chances et le suivi régulier de sa mise en œuvre pouvaient utilement contribuer à l'efficacité de cette politique. Elles permettent de comprendre, d'autre part, que le Parlement n'a pas pu prendre en compte le contenu du plan mentionné par la requérante.

- 183 Ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note d'un point à l'offre de l'attributaire et une note d'un demi-point à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n° 1.
- 184 En ce qui concerne le critère qualitatif n° 2, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que l'offre de l'attributaire présentait une « [d]escription détaillée » et celle de la requérante une « [d]escription correcte » de la politique envisagée, et a fourni des détails concernant leurs politiques respectives dans la colonne « Commentaires ».
- 185 Ainsi, le Parlement a précisé que l'attributaire avait proposé une « [d]escription assez claire des mesures préventives telles que le dialogue, la relaxation, la formation des cadres mais également des mesures de suivi et d'accompagnement de la personne en cas de harc[è]lement », et que la requérante avait proposé la « [p]rotection contre le harc[è]lement décrit[e] dans l'article 52 du règlement de travail ».
- 186 Ces indications permettent de comprendre pourquoi le Parlement a attribué la même note d'un point à l'offre de l'attributaire et à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n° 2.
- 187 En ce qui concerne les critères qualitatifs n^{os} 3 et 4, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que l'offre de l'attributaire présentait une « [d]escription détaillée », tandis que celle de la requérante présentait une « [d]escription succincte » de la politique envisagée, et a fourni des détails concernant leurs politiques respectives dans la colonne « Commentaires ».
- 188 Ainsi, pour ce qui est du critère qualitatif n° 3, le Parlement a précisé que l'attributaire avait proposé une « [o]uverture vers les personnes souffrant d'un handicap permanent ou temporaire suite à maladie, en leur facilitant les conditions de travail que ce soit au niveau de leur enviro[nn]ement ou simplement par l'acceptation et la connaissance [du] handicap par les autres membres du personnel ». S'agissant de l'offre de la requérante, il a indiqué : « Politique de recrutement dans ce sens. Contact pris avec l'ASBL Diversicom po[u]r obtenir de l'aide mais aucun document probant n'est présenté ».
- 189 Ces indications permettent de comprendre que le Parlement a pris en compte les mesures d'inclusion concrètes proposées par l'attributaire.
- 190 S'agissant du critère qualitatif n° 4, le Parlement a précisé que l'attributaire avait proposé une « [p]olitique de bien-être au travail basée sur le dialogue et la mise en place d'actions concrètes, suivies à intervalles réguliers » et a relevé que « [c]es actions concern[aient] la qualité ou la diversité de l'offre des repas et collations, [le fait de] promouvoir l'utilisation des escaliers ou encore l'assistance aux fumeurs pour arrêter », tandis que la requérante avait proposé un « [e]ngagement décrit dans l'offre » et avait conclu un « [c]ontrat avec Mensura (pas de détail fourni sur quantité, durée, ...) ».
- 191 Ces indications permettent de comprendre que le Parlement a pris en compte la totalité des éléments que l'attributaire proposait d'offrir à ses collaborateurs en matière de bien-être au travail.
- 192 L'ensemble de ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note d'un point à l'offre de l'attributaire et une note d'un demi-point à celle de la requérante au titre des critères qualitatifs n^{os} 3 et 4.
- 193 Il convient aussi de rappeler que, pour les critères n^{os} 1 à 4, permettant chacun d'obtenir un maximum de trois points, le cahier des charges prévoyait également que deux points supplémentaires au maximum pourraient être accordés au soumissionnaire s'il présentait la preuve de l'obtention d'un label ou d'une certification décernés par un organisme indépendant.
- 194 À cet égard, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation », pour l'offre de la requérante comme pour celle de l'attributaire, « [a]ucun document d'Actiris n'est fourni prouvant que la démarche de labellisation est en cours », en ce qui concerne le critère qualitatif n° 1, et « pas de label ou certification », en ce qui concerne les critères qualitatifs n^{os} 2 à 4.

- 195 Ces indications permettent de comprendre pourquoi le Parlement n'a pas attribué de points supplémentaires à l'offre de la requérante ni à celle de l'attributaire au titre des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4.
- 196 Il ressort des considérations qui précèdent que les indications fournies par le Parlement dans les colonnes « Commentaires » et « Motivation » du tableau comparatif permettaient à la requérante, en combinaison avec les indications contenues dans le cahier des charges, de connaître les raisons pour lesquelles il avait attribué les notes indiquées à son offre et à celle de l'attributaire au titre des critères qualitatifs n^{os} 1 à 4.
- 197 Le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées aux critères qualitatifs n^{os} 1 à 4 doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre du critère qualitatif n^o 5

- 198 Pour le critère qualitatif n^o 5, relatif à la formation, le cahier des charges prévoyait que cinq points au maximum pourraient être accordés aux soumissionnaires qui accompagneraient leur offre d'un plan de formation mentionnant la quantité d'heures par profil de formation annuelle qui seraient effectivement assurées (sur site ou dans d'autres centres) pour le personnel consacré au Parlement pendant toute la durée du contrat, notamment en matière de connaissance du site, de connaissances linguistiques, de sécurité, de santé et de bien-être. Le plan de formation devait indiquer au minimum le titre et le contenu des formations, si elles sont internes ou externes, le public cible, les fréquences et les durées.
- 199 En ce qui concerne ce critère, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que l'offre de l'attributaire présentait une « [d]escription complète », tandis que celle de la requérante présentait une « [d]escription succin[c]te » de la politique envisagée, et a fourni des détails concernant leurs politiques respectives dans la colonne « Commentaires ».
- 200 Ainsi, le Parlement a précisé que l'attributaire avait proposé un « [p]lan de formation [...], accompagné d'un descriptif détaillé comprenant comme demandé, la quantité d'heures par profil, le type de formation ainsi qu'une stratégie de mise en place », tandis que la requérante avait proposé un « [p]lan de formation [...] suivant la demande mais accompagné de trop peu d'information concer[n]ant la stratégie de mise en place ».
- 201 Il ressort de ces indications que le Parlement a pris en compte le fait que l'attributaire avait précisé la quantité d'heures par profil de formation et le type de formations proposées, comme demandé dans le cahier des charges.
- 202 Ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note de cinq points à l'offre de l'attributaire et une note de trois points à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n^o 5.
- 203 Il ressort des considérations qui précèdent que les indications fournies par le Parlement dans les colonnes « Commentaires » et « Motivation » du tableau comparatif permettaient à la requérante, en combinaison avec les indications contenues dans le cahier des charges, de connaître les raisons pour lesquelles il avait attribué les notes indiquées à son offre et à celle de l'attributaire au titre du critère qualitatif n^o 5.
- 204 Le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au critère qualitatif n^o 5 doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre des critères qualitatifs n^{os} 6 à 8

- 205 Il convient de rappeler que, pour les critères qualitatifs n^{os} 6 à 8, permettant chacun d'obtenir un maximum de cinq points, le cahier des charges prévoyait que cinq points seraient accordés si le soumissionnaire présentait la certification en cause ou un équivalent, et que deux points seraient

accordés s'il présentait une attestation établissant qu'une procédure en vue d'une telle certification était en cours.

- 206 En ce qui concerne le critère qualitatif n° 6, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que l'attributaire avait fourni une « [a]ttestation de certification », tandis que la requérante avait présenté une « [a]ttestation de prise en compte de la commande fournie par Vinçotte en date du 20 mai soit la veille de la remise de l'offre » et que « [l]'audit de certification aur[ait] lieu en 2019 ».
- 207 Ces indications permettent de comprendre que le Parlement a pris en compte le fait que l'attributaire disposait d'une certification valide, tandis que la procédure de certification de la requérante était en cours, celle-ci ayant fourni une attestation en date du 20 mai 2019 indiquant qu'elle avait passé commande pour une certification ISO 9001:2015.
- 208 Ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note de cinq points à l'offre de l'attributaire et une note de deux points à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n° 6.
- 209 En ce qui concerne le critère qualitatif n° 7, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que, s'agissant de l'offre de l'attributaire, « [u]ne attestation fournie par TCL précis[ait] qu'une procédure de certification [était] en cours », tandis que la requérante avait fourni une « simple demande de devis pour un projet de certification ».
- 210 Ces indications permettent de comprendre que le Parlement a opéré une distinction entre le document fourni par l'attributaire, attestant que la procédure de certification pertinente était en cours, et celui fourni par la requérante, à savoir un formulaire de demande de devis en date du 6 mai 2019 pour une certification ISO 27001, préalable au déclenchement d'une telle procédure.
- 211 Ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note de deux points à l'offre de l'attributaire et une note de zéro point à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n° 7.
- 212 En ce qui concerne, enfin, le critère qualitatif n° 8, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que, s'agissant de l'attributaire, il n'existait « [p]as de certification ITIL à ce jour ni de procédure en cours », tandis que, s'agissant de la requérante, en l'absence « de preuve que le sous-traitant impliqué soit solidairement responsable », le certificat ITIL de ce sous-traitant n'était « pas recevable ».
- 213 À cet égard, le cahier des charges prévoyait, en ce qui concerne le critère qualitatif n° 8, que « [l]es groupements d'opérateurs économiques [pouvaient] avoir recours à la certification d'un membre, à condition que celui-ci soit solidairement responsable de l'exécution des services [faisant l']objet du marché ».
- 214 Les indications fournies par le Parlement dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif permettent de comprendre qu'il n'a pas pris en compte le certificat ITIL du sous-traitant de la requérante en raison de l'absence de tout indice relatif à la responsabilité solidaire de ce sous-traitant, conformément à la règle prévue à cet égard dans le cahier des charges.
- 215 L'ensemble de ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement n'a attribué aucun point à l'offre de l'attributaire ni à celle de la requérante au titre du critère qualitatif n° 8.
- 216 Il ressort des considérations qui précèdent que les indications fournies par le Parlement dans les colonnes « Commentaires » et « Motivation » du tableau comparatif permettaient à la requérante, en combinaison avec les indications contenues dans le cahier des charges, de connaître les raisons pour lesquelles il avait attribué les notes indiquées à son offre et à celle de l'attributaire au titre des critères qualitatifs n^{os} 6 à 8.

217 Le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées aux critères qualitatifs n^{os} 6 à 8 doit donc être rejeté.

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre du critère qualitatif n^o 9

218 Pour le critère qualitatif n^o 9, relatif au manuel de conduite et des procédures, le cahier des charges prévoyait qu'un maximum de huit points pourrait être accordé aux soumissionnaires qui accompagneraient leur offre d'un manuel de conduite et des procédures de travail à utiliser sur le site du Parlement pendant toute la durée du contrat, en proposant des mesures allant au-delà des exigences minimales décrites dans les spécifications techniques en ce qui concerne : l'organisation spécifique que le soumissionnaire compte mettre en place pour l'exécution du contrat dans les bâtiments du Parlement (deux points) ; le suivi et le contrôle de la qualité et de la non-conformité des prestations (deux points) ; le suivi et le contrôle des critères de quantité et de qualité du personnel au sein des bâtiments du Parlement (deux points) ; la description d'un système de compte-rendu (un point) et les procédures mises en place pour assurer la qualité du suivi administratif et financier des prestations pendant toute la durée du contrat (un point).

219 En ce qui concerne ce critère, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que les « [p]ropositions et [la] stratégie » de l'attributaire étaient « en conformité totale avec l'attente du [Parlement] ». Dans la colonne « Commentaires », il a fourni les détails suivants sur l'offre de l'attributaire : « [p]rocédure et proposition de planning cohérent ; [m]ise en place d'un plan qualité comportant des critères de réussite ; [s]tratégie décrite pour respecter la quantité mais également une homogén[é]ité de qualité entre les dispatchers ; [r]eporting correctement détaillé ; [d]escriptif suivi administratif correct ».

220 Il ressort de ces indications que le Parlement a pris en compte le fait que l'attributaire avait présenté des mesures satisfaisantes en ce qui concerne chacun des cinq éléments identifiés dans le cahier des charges. L'ensemble de ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué la note maximale de huit points à l'offre de l'attributaire.

221 Pour ce qui est de l'offre de la requérante, le Parlement a indiqué, dans la colonne « Motivation » du tableau comparatif, que la « [p]roposition de planning » de la requérante « ne respecta[i]t pas la demande du cahier des charges » et que son offre présentait un « [m]anque de proactivité basé sur des KPI et sur l'analyse de ceux-ci ».

222 Dans la colonne « Commentaires », il a fourni les détails suivants sur l'offre de la requérante : « [p]roposition de planning non conforme à la demande, non[-]respect du nombre de personnes demandées par tranche horaire[, l]a procédur[e] proposé[e] correspond au contrat en cours ; [a]ttente de critiques, peu de proactivité et d'analyse ; [f]ort basé sur des contrôles de l'équipe (pointage, respect procédures) ; [r]eporting correctement détaillé ; [d]escriptif suivi administratif correct ».

223 Il ressort de l'ensemble de ces indications que le Parlement a pris en compte le fait que la requérante avait présenté des mesures satisfaisantes en ce qui concerne les deux derniers éléments identifiés dans le cahier des charges, mais qu'il a, en revanche, identifié des lacunes dans les mesures proposées en ce qui concerne les deux premiers éléments identifiés dans le cahier des charges. Ces indications permettent donc de comprendre pourquoi le Parlement a attribué une note de six points à l'offre de la requérante au titre du critère qualitatif n^o 9.

224 Il ressort des considérations qui précèdent que les indications fournies par le Parlement dans les colonnes « Commentaires » et « Motivation » du tableau comparatif permettaient à la requérante, en combinaison avec les indications contenues dans le cahier des charges, de connaître les raisons pour lesquelles il avait attribué les notes indiquées à son offre et à celle de l'attributaire au titre du critère qualitatif n^o 9.

225 Le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au critère qualitatif n^o 9 doit donc être rejeté.

226 Dans le cadre du quatrième moyen, la requérante fait enfin valoir que le Parlement aurait commis des erreurs manifestes d'appréciation (voir points 153 et 154 ci-dessus). Cependant, de tels arguments portent sur le bien-fondé de la motivation, lequel relève de la légalité au fond de l'acte litigieux. En effet, il y a lieu de rappeler que l'obligation de motivation constitue une formalité substantielle qui doit être distinguée de la question du bien-fondé de la motivation, celui-ci relevant de la légalité au fond de l'acte litigieux (voir arrêt du 17 septembre 2015, Ricoh Belgium/Conseil, T-691/13, non publié, EU:T:2015:641, point 32 et jurisprudence citée). En application de cette jurisprudence, ces arguments ne sont pas susceptibles d'établir un défaut de motivation.

227 Au vu de l'ensemble des considérations qui précèdent, il convient de rejeter le quatrième moyen et, partant, le recours dans son intégralité.

Sur les dépens

228 Aux termes de l'article 134, paragraphe 1, du règlement de procédure, toute partie qui succombe est condamnée aux dépens, s'il est conclu en ce sens. La requérante ayant succombé, il y a lieu de la condamner aux dépens, y compris ceux afférents à la procédure de référé, conformément aux conclusions du Parlement.

Par ces motifs,

LE TRIBUNAL (huitième chambre)

déclare et arrête :

- 1) **Le recours est rejeté.**
- 2) **Sophia Group est condamnée aux dépens, y compris ceux afférents à la procédure de référé.**

Svenningsen

Barents

Pynnä

Ainsi prononcé en audience publique à Luxembourg, le 10 février 2021.

Le greffier

Le président

E. Coulon

M. van der Woude

Table des matières

Antécédents du litige

Procédure et conclusions des parties

En droit

Sur le premier moyen, tiré d'une confusion entre les critères d'attribution et les critères de sélection
Sur le grief relatif au fait que les critères qualitatifs nos 1 à 4 ne seraient pas des critères d'attribution

Sur le grief relatif au fait que les critères qualitatifs n os 6 à 8 ne seraient pas des critères d'attribution

Sur le grief relatif à la responsabilité solidaire

Sur le deuxième moyen, tiré d'une absence de lien entre les critères d'attribution qualitatifs et l'objet du marché en cause

Sur le grief relatif au caractère vague et imprécis des critères qualitatifs n os 1 à 4 et 6 à 8

Sur le grief relatif à l'absence de lien entre les critères qualitatifs n os 1 à 4 et l'objet du lot no 1

Sur le grief relatif à l'absence de lien entre les critères qualitatifs n os 6 à 8 et l'objet du lot no 1

Sur le grief relatif au fait que le Parlement n'aurait pas précisé les spécificités sous-jacentes aux labels et aux certifications demandés

Sur le troisième moyen, tiré du fait que les capacités techniques et professionnelles des soumissionnaires n'auraient pas été définies de façon adéquate

Sur le quatrième moyen, tiré d'une violation de l'obligation de motivation

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre des critères qualitatifs n os 1 à 4

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre du critère qualitatif n o 5

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre des critères qualitatifs n os 6 à 8

Sur le grief relatif au défaut de motivation des notes attribuées au titre du critère qualitatif n o 9

Sur les dépens

* Langue de procédure : le français.