

MARCHÉ PUBLIC DE DÉFENSE OU DE SÉCURITÉ

MARCHÉ DE SERVICES

REGLEMENT DE LA CONSULTATION (R.C.)

MARCHE PUBLIC PASSE SELON LA PROCEDURE AVEC NEGOCIATION

EN APPLICATION DES ARTICLES L. 2324-3 et R. 2324-3
DU CODE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

MAITRE DE L'OUVRAGE/ACHETEUR

ETAT - MINISTERE DES ARMÉES ET DES ANCIENS COMBATTANTS
SECRETARIAT GENERAL POUR L'ADMINISTRATION
SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DEFENSE
SERVICE D'INFRASTRUCTURE DE LA DEFENSE ILE-DE-FRANCE

Objet du marché

VERT LE PETIT (91) – REACHBACK – BET Multi-métiers

Remise des candidatures	Remise des offres
Date limite de réception : 05/06/2026 Heure limite de réception : 11H00	Date limite de réception : Heure limite de réception : 11H00

RAPPEL

En application des dispositions prévues aux articles R.2332-6 et suivants du Code de la commande publique, dans le cadre de cette consultation, les documents requis des candidats (documents relatifs à la candidature et à l'offre) sont transmis uniquement par voie électronique. **Ainsi, le candidat qui enverrait son pli sous un autre support autre que celui du profil d'acheteur (via la PLACE) verra son offre jugée irrégulière au sens de l'article L.2152-2 du Code de la commande publique.**

En revanche, en application des dispositions prévues à l'article R.2332-8 du Code de la commande publique), dans le cadre de cette consultation, la remise des documents portant la mention **DIFFUSION RESTREINTE** par voie dématérialisée n'est pas autorisée.

Conformément à l'article R.2351-6 du code de la commande publique le soumissionnaire transmet son offre en une seule fois. Si plusieurs offres sont successivement transmises par un même soumissionnaire, seule est ouverte la dernière offre reçue par l'acheteur dans le délai fixé pour la remise d'offres.

Les différents échanges et communication en cours de procédure interviennent également par voie électronique. **Sur ce point, l'attention du soumissionnaire est appelée sur le fait que l'adresse mail utilisée dans le cadre de ces échanges sera l'adresse ayant servi au retrait du dossier de consultation.**

Les documents de la consultation dont la signature électronique est requise doivent être signés électroniquement avec un certificat de signature conforme au RGS ou équivalent.

A cet effet, nous conseillons aux soumissionnaires de se munir d'un certificat de signature électronique au moment de la remise du pli.

Il est à noter qu'au titre de l'article R.2332-14 du Code de la commande publique, les candidats peuvent adresser une copie de sauvegarde sur un support physique électronique (Ex. clé USB). Cette copie de sauvegarde ne pourra être prise en compte que :

- Lorsque, dans les candidatures et les offres transmises par voie électronique, un programme informatique malveillant (ou « virus ») est détecté par l'acheteur public. La trace de la malveillance du programme est conservée par l'acheteur public ;
- Lorsqu'une candidature ou une offre a été transmise par voie électronique, mais n'est pas parvenue à l'acheteur public dans les délais de dépôt des candidatures et des offres (par exemple : aléas de transmission), alors que la copie de sauvegarde est, elle, parvenue dans les délais ;
- Lorsqu'une candidature ou une offre a été transmise par voie électronique, mais n'a pas pu être ouverte par l'acheteur public.

Lorsque l'acheteur public ouvre la copie de sauvegarde, le document reçu par voie électronique ne doit pas être utilisé : la copie de sauvegarde se substitue au document initial. Elle devient la candidature – ou l'offre – principale, qui se substitue complètement au document arrivé hors délai ou qui n'a pu être ouvert.

Les candidats ou soumissionnaires sont alertés sur le fait que le site de la plateforme des achats de l'État (PLACE) fait l'objet de dysfonctionnements récurrents depuis plusieurs mois.

Par conséquent, les candidats ou soumissionnaires **sont très fortement invités à remettre une copie de sauvegarde** conformément aux dispositions de l'article R. 2322-14 du Code de la commande publique dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres et conformément aux modalités de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la copie de sauvegarde.

L'utilisation de cette copie de sauvegarde sera effectuée conformément à l'article 2 - II - 2° de l'arrêté cité précédemment.


Les candidats et soumissionnaires sont informés qu'en l'absence de copie de sauvegarde et dans le cas où l'offre d'un candidat ou soumissionnaire ne pourrait être ouverte, le représentant du pouvoir adjudicateur sera tenu de l'écarter.

Sommaire

ARTICLE PRELIMINAIRE	5
ARTICLE PREMIER : ACHETEUR PUBLIC	5
1- Identification de l’acheteur public.....	5
2- Contact pour la visite des lieux	5
ARTICLE 2 : OBJET DU MARCHE	6
1- Description du marché.....	6
a) Type de marché	6
b) Objet du marché	6
c) Présentation de l’opération	7
d) Nomenclature GM et CPV	7
e) Lieu d’exécution.....	7
f) Décomposition en lots	7
g) Décomposition en tranches.....	7
h) Variantes.....	7
i) Modalités essentielles de financement et de paiement	7
j) Cautions et garanties demandées.....	8
k) Disposition sociales	8
l) Disposition environnementales	8
2- Durée du marché	8
3- Date de début prévisionnelle d’exécution	8
ARTICLE 3 : PROCEDURE	8
1- Type de procédure	8
2- Dossier de consultation des entreprises	8
a) Retrait	8
b) Composition- Phase candidature	8
c) Composition- Phase offre	9
3- Modification de détail du DCE.....	9
4- Questions-Réponses	9
5- Date limite de remise des candidatures	10
6- Négociation	10
ARTICLE 4 : CONDITIONS RELATIVES A LA CANDIDATURE	10
1- Forme juridique que devra revêtir l’attributaire	10
2- Conditions de participation.....	11

a) Capacités économiques et financières requises	11
b) Capacités techniques et professionnelles requises.....	11
3- Présentation des candidatures.....	11
4- Documents justificatifs et autres moyens de preuve	13
a) Transmission des moyens de preuve concernant les interdictions de soumissionner.....	14
b) Transmission des documents et renseignements concernant les conditions de participation à la procédure	14
5- Critère de sélection des candidatures	15
6- Sélection des candidats.....	15
ARTICLE 5 : CONDITIONS RELATIVES A L'OFFRE	16
1- Forme et contenu de l'offre	16
2- Délai de maintien des offres	16
3- Critères d'analyse des offres	16
ARTICLE 6 : CONDITIONS DE TRANSMISSION DES PLIS	17
1- Dépôt des plis	17
2- Présentation des dossiers et format des fichiers	18
3- Horodatage	18
4- Copie de sauvegarde.....	19
5- Modalités de signature électronique.....	20
a) Rappel général.....	20
b) Signature électronique des documents	20
c) Exigences relatives aux certificats de signature du signataire.....	20
d) Justificatifs de conformité à produire	20
e) Outil de signature utilisé pour signer les fichiers	21
ARTICLE 7 : ATTRIBUTION DU MARCHE	21
1- Formalités préalables à l'attribution des marchés publics	21
2- Fin de procédure et notification.....	22
ANNEXE 1 : ASSISTANCE A LA DISPOSITION DES ENTREPRISES SUR « PLACE ».....	23

ARTICLE PRELIMINAIRE

Conformément à l'article R.2143-4 du Code de la commande publique le Ministère des Armées accepte les DUME électroniques envoyés par les entreprises. 

Ce dispositif permet de déposer sa candidature sur la base d'une attestation sur l'honneur, à l'instar des formulaires DC1, DC2.

Cette auto-déclaration permet aux opérateurs économiques candidats de prouver :

- qu'ils ne se trouvent pas dans l'une des situations pour lesquelles ils doivent ou pourraient être exclus de la procédure,
- et qu'ils satisfont aux critères d'exclusion et de sélection applicables.

Ce formulaire pré-rempli est complété par le candidat lors du dépôt de sa candidature sur PLACE. **Le DUME ne dispense pas le soumissionnaire de remettre les preuves requises.** Le soumissionnaire devra produire ces documents dès lors qu'ils lui seront demandés expressément.

Un soumissionnaire peut être exclu de la procédure de passation de marché ou faire l'objet de poursuites s'il s'est rendu coupable de fausses déclarations en remplissant le DUME, ou s'il a caché ces informations ou n'a pas été capable de présenter les justificatifs les complétant.

ARTICLE PREMIER : ACHETEUR PUBLIC

1- Identification de l'acheteur public

L'acheteur public est l'Etat, ministère des Armées et des anciens combattants.

*Ministère des Armées et des anciens combattants
Service d'Infrastructure de la Défense Ile-de-France
Base des Loges
8, Avenue du Président Kennedy
BP 40202
78102 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE CEDEX*

2- Contact pour la visite des lieux

Compte tenu des interventions sur le site, la visite des lieux est obligatoire **en phase offre**. Le candidat se verra remettre une attestation de visite des lieux signée qui devra obligatoirement être jointe à l'offre sous peine de nullité de celle-ci.

ARTICLE 2 : OBJET DU MARCHÉ

1- Description du marché

a) Type de marché

Le marché est un marché de services.

b) Objet du marché

Le présent marché porte sur une mission d'assistance à maîtrise d'œuvre. Il concerne la réalisation d'études multi-métiers pour la construction d'un bâtiment de bureaux et salles serveurs d'environ 1400m² répartis sur 2 étages. Les domaines d'étude attendus sont : Electricité, Fluides, CVC, Contrôle/Commande, Energie, Environnement, Acoustique, Structure. La mission s'étend de la phase AVP jusqu'à la réception des travaux et interviendra à la suite de la phase Esquisse réalisée en interne Ministère des Armées / Bureau Maitrise d'œuvre de Paris et dont le livrable sera une donnée d'entrée pour la phase AVP (les plans Esquisse sont fait sur le logiciel REVIT). Le titulaire aura également à sa charge la création, animation, synthèse et suivi de la maquette BIM

La prestation est envisagée de la manière suivante (le soumissionnaire pourra compléter suivant son analyse du DCE) :

Phase 1 : AVP

- Dimensionnement détaillé des installations ;
- Choix des systèmes techniques intégrant les recommandations des différentes AMO (en cours de contractualisation) ;
- Notes de calculs de niveau Avant Projet Détaillé (APD) ;
- Plans techniques de niveau APD ;
- Estimations financières niveau APD et quantitatifs associés ;
- Coordination technique fine des différents métiers ;
- Dépôts des dossiers règlementaires (incendie, RE2020, ...) ;
- Création de la maquette BIM ;

Phase 2 : DCE / ACT

- Spécifications techniques détaillées, rédaction du CCTP Travaux (Marché Entreprise Générale – Un lot travaux unique) ;
- Elaboration du DCE Technique y compris trame de DPGF et prix objectif ;
- Participation à l'analyse des offres des entreprises ;
- Mise au point technique des marchés ;
- Mise à jour, suivi et synthèse BIM ;

Phase 3 : VISA / EXE / DET / AOR :

- Visas des études d'exécution des entreprises travaux y compris plans, notes de calculs et fiches techniques ;
- Gestion et accompagnement sur les adaptations techniques en cours de chantier ;
- Participations aux réunions de chantier hebdomadaires ;
- Contrôle de la conformité de l'exécution des travaux avec les études ;
- Vérification et validation des DOE ;
- Assistance à la réception des ouvrages ;

- Vérification et suivi des essais et mises en services ;
- Synthèse BIM.

Phases 4 : Assistance lors de la levée des réserves

- Assistance à la suite de la réception pour suivre et acter les levées des réserves.

c) Présentation de l'opération

L'opération REACHBACK s'inscrit dans un projet global de refonte d'une partie du site militaire de Vert-Le-Petit. REACHBACK est le nom du futur bâtiment qui comprendra des bureaux et des salles serveurs sur le modèle d'un mini data-center. Le bâtiment sera en R+2 sur une emprise au sol d'environ 600m². Il devra s'intégrer autant que possible dans le fonctionnement actuel du site (réseau chauffage, EU, EP, Electricité, etc....)

d) Nomenclature GM et CPV

GM : 36.04.02 : Prestation de maîtrise d'œuvre

CPV : 71000000-8 : Service d'architecture, services de construction, service d'ingénierie et service d'inspection

e) Lieu d'exécution

Le site des travaux est situé au 5, rue Lavoisier 91710 Vert-Le-Petit. Les équipes MOA déléguée / MOE sont basées au Fort de Montrouge, 16bis avenue du Prieur de la Côte d'Or, 94114 Arcueil, où peuvent avoir lieu les réunions, particulièrement en phase conception.

f) Décomposition en lots

Il n'est prévu aucune décomposition en lots du fait de l'unicité de la mission.

g) Décomposition en tranches

Il n'est pas prévu de décomposition en tranches.

h) Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

i) Modalités essentielles de financement et de paiement

Prix du marché

Le présent marché est conclu à prix mixtes.

Unité monétaire

Le marché est conclu en euros.

Règlement des comptes

Le CCP du marché fixe les prix et mode d'évaluation des prestations ainsi que le mode de variation des prix et le mode de règlement des comptes.

Délais de paiement

Les délais de paiement sont fixés, conformément à l'article R.2392-10 du Code de la commande publique, à 30 jours.

j) Cautions et garanties demandées

Sans objet.

k) Disposition sociales

Sans objet.

l) Disposition environnementales

Dans une volonté de protection de l'environnement, il est fait application de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique.

Les conditions d'exécutions qui prennent en compte des considérations relatives à l'environnement sont prévues à l'article 3.6 du cahier des clauses particulières.

2- Durée du marché

A titre indicatif, la durée globale du marché est estimée à 41 mois (**hors délais de validation du représentant de l'acheteur**).

Mission	Délais
AVP	10 mois
DCE / ACT	10 mois
VISA / EXE / DET / AOR	18 mois
Suivi post réception	3 mois
TOTAL	41 mois

3- Date de début prévisionnelle d'exécution

A titre indicatif, le début des prestations est prévu pour l'automne 2026.

ARTICLE 3 : PROCEDURE

1- Type de procédure

La présente consultation est réalisée selon la procédure avec négociation en application des articles L. 2324-3, R. 2324-3 du Code de la commande publique.

2- Dossier de consultation des entreprises

a) Retrait

L'ensemble du dossier est téléchargeable gratuitement sur la plateforme des achats de l'Etat (PLACE) site : www.marches-publics.gouv.fr

b) Composition- Phase candidature

Le Dossier de Consultation des Entreprises (D.C.E.) **phase candidature** contient les pièces suivantes :

- le règlement de consultation et ses annexes :

c) **Composition- Phase offre**

Le Dossier de Consultation des Entreprises (D.C.E.) **phase offre** contient les pièces suivantes :

- le règlement de consultation et ses annexes :
- l'acte d'engagement (AE) et ses annexes ;
- le cahier des Clauses Particulières (C.C.P.) et ses annexes, assorti des documents ci-après :
 - La spécification technique des besoins (STB) / Programme de l'opération – Diffusion Restreinte (DR) ;
 - Le dossier Esquisse (DR) et les annexes associées (DR) ;
- le pièces financières :
 - l'Etat des prix forfaitaires (E.P.F) ;
 - le Bordereau des -Prix Unitaires (B.PU.) ;
 - le Détail Quantitatif Estimatif (D.Q.E).

La composition du DCE phase offre est susceptible d'être modifiée ultérieurement lors de la consultation des candidats retenus.

Le DCE phase offre présentant des documents portant la mention « Diffusion Restreinte », ceux-ci seront soumis à un suivi particulier et ne seront pas accessibles via la plateforme PLACE. Les conditions de transmission seront précisés dans le DCE phase offre.

L'absence de retrait des documents et supports portant la mention « Diffusion Restreinte » sera considéré comme le renoncement du candidat à participer à la consultation.

3- Modification de détail du DCE

La personne publique se réserve le droit d'apporter au plus tard six (6) jours avant la date limite fixée pour la remise des candidatures, des modifications de détail au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si, pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des candidatures est reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date.

4- Questions-Réponses

Pendant la phase de consultation, les candidats doivent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires, sur la plate-forme des achats de l'Etat (PLACE), au plus tard dix (10) jours avant la date limite fixée pour la remise des candidatures : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires sur les documents de la consultation et adressées en temps utile, sont transmises aux candidats au plus tard le six (6) jours avant la date limite fixée pour la remise des candidatures.

Le cas échéant, les date et heure de remise des candidatures sont reportées dans les conditions prévues à l'article R.2351-4 du Code de la commande publique.

5- Date limite de remise des candidatures

Le dépôt électronique des plis s'effectue exclusivement sur le site (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr> avant l'heure et la date limite indiquée en page de garde du présent règlement de la consultation.

6- Négociation

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit de négocier.

Dans le cas où le pouvoir adjudicateur décide de négocier avec les candidats ayant présenté une offre conformément à l'article R.2324-3 du Code de la commande publique, ces derniers sont avertis par écrit des modalités de cette négociation et des éléments de l'offre concernés. Les modalités de remise de la nouvelle proposition de prix sont précisées dans le même document.

Les candidats ayant remis les trois (3) premières offres jugées économiquement les plus avantageuses, pourront être conviés dans le cadre des négociations.

Toutefois, en cas d'écart inférieur à 2 points entre l'offre classée 3^{ème} et celle classée 4^{ème}, le représentant de l'acheteur se réserve le droit de négocier avec les 4 premiers candidats. En outre, en cas d'écart supérieur à 5 points constaté dans le classement des 3 premières offres, le représentant de l'acheteur se réserve le droit de réduire le nombre de candidats invités à négocier.

Les documents relatifs à la négociation (convocations, demandes de renseignements...) sont transmis par la plateforme des Achats de l'État (PLACE).

L'offre après négociation de chaque candidat fait l'objet d'une pondération des mêmes critères que ceux définis dans l'article 5.3 du présent document pour définir l'offre économiquement la plus avantageuse.

ARTICLE 4 : CONDITIONS RELATIVES A LA CANDIDATURE

1- Forme juridique que devra revêtir l'attributaire

Les candidats pourront soumissionner sous la forme juridique de leur choix.

Les candidats pourront se présenter en agissant, soit en qualité de candidat individuel, soit en tant que membre d'un groupement. Ils ne pourront pas se présenter en tant que membre de plusieurs groupements.

En cas de groupement conjoint, le mandataire devra être solidaire de ses cotraitants pour ses obligations contractuelles à l'égard de l'acheteur en ce qui concerne l'exécution du marché.

En cas de groupements, tous les justificatifs demandés au 2 ci-dessous sont à fournir par chacun des membres du groupement et la lettre de candidature sera signée par chaque membre du groupement ou par le mandataire dûment habilité.

Conformément à l’art. L.2393-7 du Code de la commande publique, le représentant de l’acheteur exige que certaines missions essentielles soient réalisées par le titulaire. Les tâches essentielles définies pour la présente prestation sont les suivantes :

- Réalisation des notes de calculs de niveau Avant Projet Détaillé (APD) ;
- Réalisation des plans techniques de niveau APD ;
- Rédaction du CCTP Travaux et des pièces graphiques associées ;
- Elaboration du DCE Technique y compris trame de DPGF et prix objectif ;
- Visas des études d’exécution des entreprises travaux y compris plans, notes de calculs et fiches techniques ;

2- Conditions de participation

Les candidatures seront examinées afin de satisfaire à des niveaux de capacité correspondant à des marchés similaires, tant par leur nature, leur importance, leur montant que leurs contraintes. Pour justifier de ses capacités financières, techniques professionnelles, le candidat peut demander que soient également prises en compte les capacités financières, techniques et professionnelles d'autres opérateurs économiques. Dans ce cas, il justifiera des capacités de ce ou ces opérateurs économiques (même justificatifs professionnels, financiers ou techniques à fournir que ceux exigés des candidats) et apportera la preuve qu'il en disposera pour l'exécution du marché, en fournissant un engagement écrit du ou des opérateurs économiques.

Certificats de qualification (ou équivalents) souhaités :

- OPQIBI 1233 (Etudes de fondation)
- OPQIBI 1202 (Etudes de structures béton courantes)
- OPQIBI 1309 (Etudes d’installations sanitaires et d’assainissement courantes)
- OPQIBI 1312 (Etudes d’installation courantes de chauffage et BMC)
- OPQIBI 1314 (Etudes d’installation frigorifiques et de climatisation courantes)
- OPQIBI 1320 (Ingénierie de fluides courants)
- OPQIBI 1405 (Etudes d’installation électriques courantes)
- OPQIBI 1411 (Etudes de systèmes courants de Gestion Technique)
- OPQIBI 1413 (Etudes de systèmes courants de sécurité incendie)
- OPQIBI 1415 (Etudes de systèmes de sûreté)
- OPQIBI 1416 (Etudes de systèmes et réseaux courants d’informatique et de communication)
- OPQIBI 1601 (Etudes en acoustique)

a) Capacités économiques et financières requises

Sans objet

b) Capacités techniques et professionnelles requises

Se référer à l’article 4.5 du présent règlement de consultation.

3- Présentation des candidatures

Les candidats peuvent déposer une candidature via le DUME électronique.

Les candidats qui ne souhaitent pas déposer de candidature via le DUME doivent respecter les exigences de la candidature hors DUME.

Dans le cas où le candidat appuie sa candidature au moyen de capacités techniques ou professionnelles d'un sous-traitant pressenti, il joindra une attestation de ce dernier s'engageant à sous-traiter dans le cadre de l'exécution du marché. Cette attestation devra être signée des deux parties.

En tout état de cause, une même personne ne peut représenter plus d'un candidat pour un même marché public.

Un opérateur économique peut candidater à la présente procédure selon deux manières distinctes qu'il choisit librement.

Candidature sous forme de DUME

Les candidats peuvent présenter leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME) établi conformément au modèle fixé par le règlement d'exécution 2016/07 de la Commission européenne du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen susvisé est disponible sur le site <https://ec.europa.eu/tools/esp/efilter?lang=fr>.

Pour remplir le D de la Partie III intitulé « Autres motifs d'exclusion pouvant être prévus par le droit interne de l'état membre du pouvoir adjudicateur », le candidat se réfère utilement aux motifs d'exclusion purement nationaux qui sont compris dans l'attestation sur l'honneur jointe aux documents de la consultation.

Pour remplir la partie IV intitulée critères de sélection (c'est-à-dire aptitude professionnelle et capacités), les candidats peuvent remplir :

- soit la partie IV - a « A : indication globale pour tous les critères de sélection » ;
- soit l'ensemble des rubriques de A à D de la partie IV, relatives à l'aptitude, à la capacité économique et financière, aux capacités techniques et professionnelles et au dispositif d'assurance de la qualité et normes de gestion environnementale.

Tous les documents non exigés dans le dossier de candidature seront communiqués selon les conditions figurant au 4) du présent article (Documents justificatifs et autres moyens de preuves).

Un opérateur économique qui participe à titre individuel et qui ne recourt pas aux capacités d'autres entités pour remplir les critères de sélection doit remplir un DUME.

Un opérateur économique qui participe à titre individuel, mais qui recourt aux capacités d'une ou de plusieurs autres entités, doit veiller à ce que le pouvoir adjudicateur reçoive à la fois son DUME et un DUME distinct contenant les informations pertinentes pour chacune des entités auxquelles il fait appel tel que défini ci-après :

➤ **Groupement d'opérateurs économiques**

Si le groupement présente sa candidature sous la forme de DUME, chacun des membres du groupement doit fournir un DUME distinct.

Chaque membre du groupement doit fournir l'ensemble des documents et renseignements attestant de ses capacités juridiques, professionnelles, techniques et financières. L'appréciation des capacités du groupement est globale.

➤ **Sous-traitance**

Si le candidat s'appuie sur un ou des sous-traitants pour faire acte de candidature, il renseigne la partie II-C du DUME et fournit pour chacun de ces sous-traitants un formulaire DUME distinct et contenant les informations des sections A et B de la partie II ainsi que celles de la partie III et, le cas échéant, les parties IV et V.

Si le candidat ne s'appuie pas sur la sous-traitance pour faire acte de candidature mais qu'il a l'intention de sous-traiter une part du marché public, il renseigne la partie II-D du DUME et fournit les informations figurant dans les parties II-A et B et III pour chacun des sous-traitants.

Conformément à l'article L.2393-7 du Code de la commande publique, le représentant de l'acheteur exige que les missions listées à l'article 4.1 du présent règlement de la consultation soient réalisées par le titulaire.

Candidature hors DUME

Dans ce cas, les opérateurs économiques doivent transmettre les documents et renseignements suivants :

- Lettre de candidature ou formulaire référencé DC 1 dans sa version en vigueur disponible sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>, complété dans son intégralité ;
- Déclaration du candidat ou formulaire référencé DC 2 dans sa version mise à jour disponible sur le site <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics> reprenant l'ensemble des informations demandées au candidat au titre de la consultation et permettant d'établir ses capacités ou l'ensemble des documents mentionnés ci-dessous.

4- Documents justificatifs et autres moyens de preuve

Les candidats ne sont pas tenus de fournir ces justificatifs et moyens de preuve lorsque le pouvoir adjudicateur peut les obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans sa candidature toutes les informations nécessaires à la consultation de ce système ou de cet espace et que l'accès soit gratuit.

Conformément à l'arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics, et lorsque le profil d'acheteur le permet, le soumissionnaire n'est pas tenu de fournir les certificats suivants :

- le certificat attestant la souscription des déclarations et paiements prouvant qu'il a satisfait à ses obligations fiscales ;
- le certificat attestant de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale prévue à l'article L 243-15 du code de sécurité sociale délivré par l'agence centrale des organismes de sécurité sociale ;
- le certificat de cotisation retraite délivrée par l'organisme Pro BTP (si concerné) ;

En cas d'impossibilité de se procurer les certificats ci-dessus directement auprès des administrations ou organismes, l'acheteur en demande communication au soumissionnaire dans le courrier l'informant que son offre est susceptible d'être retenue. Le soumissionnaire établi à l'étranger produit des certificats établis par les administrations et organismes du pays d'origine.

a) Transmission des moyens de preuve concernant les interdictions de soumissionner

Conformément à l'article R.2344-4 du Code de la commande publique, l'acheteur demandera à l'attributaire pressenti de fournir avant la notification du marché public, les preuves que le soumissionnaire ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner. En l'absence de fourniture de ces documents, le soumissionnaire dont l'offre est classée immédiatement après est sollicité pour produire les documents nécessaires.

- L'acheteur accepte comme preuve suffisante attestant que le candidat ne se trouve pas dans un cas d'exclusion mentionné à l'article L. 2141-2, les certificats délivrés par les administrations et organismes compétents. La liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales devant donner lieu à délivrance d'un certificat ainsi que la liste des administrations et organismes compétents figurent dans un arrêté du ministre chargé de l'économie annexé au présent code.
Le candidat établi à l'étranger produit un certificat établi par les administrations et organismes de son pays d'origine ou d'établissement.
- Le cas échéant, le candidat produit en outre les pièces prévues aux articles R. 1263-12, D. 8222-5 ou D. 8222-7 ou D. 8254-2 à D. 8254-5 du code du travail.
- Lorsque les autorités compétentes du pays d'origine ou d'établissement du candidat ne délivrent pas les documents justificatifs équivalents à ceux mentionnés aux articles R. 2143-6 à R. 2143-9 du code de la commande publique, ou lorsque ceux-ci ne mentionnent pas tous les motifs d'exclusion de la procédure de passation, ils peuvent être remplacés par une déclaration sous serment ou, dans les pays où une telle procédure n'existe pas, par une déclaration solennelle faite par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié de son pays d'origine ou d'établissement.
- Lorsque le candidat est en redressement judiciaire, le candidat produit la copie du ou des jugements prononcés.

b) Transmission des documents et renseignements concernant les conditions de participation à la procédure

Pour les opérateurs économiques candidatant par le biais des formulaires DC1/DC2, les documents et renseignements sont fournis à tout moment de la procédure, à la demande de l'acheteur.

Pour les opérateurs économiques candidatant par le biais du DUME et ayant rempli les sections A à D de la partie IV, les documents et renseignements sont fournis à tout moment de la procédure, à la demande de l'acheteur.

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

5- Critère de sélection des candidatures

L'analyse des candidatures sera effectuée selon les critères de pondération suivants :

1. Références (30 points)

3 fiches-références de moins de 5 ans sur des projets de construction de bâtiments neufs dans le domaine tertiaire, bureaux, data centers (les 3 plus pertinentes proposées par le groupement) présentant a minima : attestation de bonne exécution, présentation du projet, détail des missions réalisées par chaque entreprise.

Si plus 3 références sont présentées, seules les 3 premières seront analysées.

2. Moyens humains (30 points)

Moyens humains adaptés à la mission, qualification et expérience des intervenants clés, organisation de l'entreprise sur les projets, continuité de l'équipe dédiée.

3. Moyens matériels et méthodologiques (20 points)

Logiciels et outils utilisés, méthodes de suivi et de contrôle des performances, capacité à accompagner la MOE jusqu'à la livraison. Méthodes et coordination des différents métiers.

4. Compétences techniques (20 points)

Exemple de livrables sur toutes les phases projets concernés :

- Extrait représentatif d'un dossier APD sur un projet de construction de bâtiment neuf (tertiaire) ;
- Extrait représentatif d'un DCE sur un projet de construction de bâtiment neuf (tertiaire) ;
- Modèle de fiche VISAS et processus de validation.

Pondération des critères :

La note finale de chaque soumissionnaire est constituée par la somme des points obtenus pour les 4 critères énoncés ci-dessus.

Une note finale de la candidature inférieure à 50/100 conduira à déclarer la candidature irrégulière.

6- Sélection des candidats

Seuls les candidats ayant fourni l'intégralité des renseignements et documents demandés ci-dessus seront retenus.

En application des articles R.2342-9 et R2342-10 du Code de la Commande publique, le nombre de candidats retenus pour participer à la phase offre sera au minimum de trois (3) et au maximum de quatre (4).

ARTICLE 5 : CONDITIONS RELATIVES A L'OFFRE

1- Forme et contenu de l'offre

Les fichiers remis devront être réunis dans un répertoire zippé avant d'être déposés sur la plateforme des achats de l'État (PLACE).

L'outil zip est en libre téléchargement depuis PLACE entreprise via la rubrique Aide/Outils informatiques.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et doivent contenir les documents suivants :

- **L'acte d'engagement accompagné de ses annexes** cadre ci-joint complété, daté et signé *par la personne dûment habilitée à engager la société*;
- **L'attestation sur l'honneur que le candidat n'entre pas les cas d'interdictions de soumissionner** *dûment signée par la personne habilitée à engager la société* ;
- **L'Etat des Prix Forfaitaires (E.P.F.), le Bordereau des Prix Unitaires (B.P.U.), le Détail Quantitatif Estimatif (D.Q.E.)** complétés et signés ;
Les trames des pièces financières transmises à la consultation ne doivent pas être modifiées. Le candidat doit impérativement se conformer au cadre des pièces financières joint au dossier de consultation des entreprises (DCE).
Dans le cas contraire, son offre sera déclarée irrégulière.
- **Le mémoire technique**, permettant d'apprécier la valeur technique de l'offre du candidat ;
- **Le certificat de visite des lieux (obligatoire).**

La composition de l'offre attendue est susceptible d'être modifiée ultérieurement lors de la consultation des candidats retenus.

L'envoi des pièces financières par les candidats se fera sous format excel **ET** pdf. Le document pdf. devra être signé par la personne habilitée à représenter l'entreprise. Seuls les prix figurant dans le pdf. Des pièces financières feront foi en cas de contradiction.

2- Délai de maintien des offres

Les soumissionnaires seront tenus de maintenir leur offre dans un délai de 6 mois à compter de la date de remise des offres. Dans le cas d'une négociation avec remise d'une nouvelle offre, le délai précité s'entend à compter de la date de remise de cette dernière.

3- Critères d'analyse des offres

Le jugement de l'offre économiquement la plus avantageuse sera effectué selon les critères de pondération suivants :

Critères de jugement des propositions	Pondération
Prix des prestations	40 %
Valeur technique	60 %

- Le critère "prix des prestations" sera jugé selon la formule suivante:
L'offre présentant le prix le plus bas (Pm) se verra attribuer la note de 40.
Les offres supérieures (P) se verront attribuer la note V suivant le calcul suivant :

$$V = 40 * Pm/P$$

- Le critère "valeur technique" sera jugé sur 60 points répartis comme suit, au vu du mémoire technique :
 - Clarté de l'analyse du projet. Reformulation du besoin sans copié-collé du CCP. **10 points**
 - Présentation de la méthodologie prévue. Présentation des modalités de coordination avec la MOE et de la coordination interne entre métiers. Adéquation des moyens affectés : équipe dédiée, rôle de chacun, disponibilité avec les enjeux du projet. **20 points**
 - Respect du planning prévisionnel. Présentation d'un planning détaillé par phase projet incluant temps d'étude, remise des livrables, reprises éventuelles et validation client. **10 points**
 - Volume et taux horaire associés à chaque tâche. Frais généraux d'une part, impôts et taxes d'autre part, exprimés par des pourcentages des déboursés ci-dessus. Marge pour risques et bénéfices, exprimés par pourcentage de l'ensemble des deux postes précédents. **10 points**
 - Présenter une base de document décrivant l'ensemble des méthodes, procédures, normes et solutions techniques qui seront appliquées. **10 points**

Une notation au critère technique inférieure à 30/60 conduira à déclarer l'offre irrégulière.

Pondération des critères :

La note finale de chaque soumissionnaire est constituée par la somme du :

- nombre de points sur 40 pour le critère prix des prestations obtenu par le soumissionnaire ;
- nombre de points sur 60 pour le critère valeur technique obtenu par le soumissionnaire.

L'offre économiquement la plus avantageuse est celle ayant obtenue la note finale calculée selon la méthode précédente qui comporte le nombre de points le plus élevé.

Toutes les notes sont attribuées aux candidats au vu des informations contenues dans le mémoire technique et conformément aux plages de notation définies précédemment.

L'absence de mémoire technique conduira à déclarer l'offre irrégulière.

- **Nota : en cas d'égalité suite au jugement des deux critères, le critère prix sera prépondérant.**

ARTICLE 6 : CONDITIONS DE TRANSMISSION DES PLIS

1- Dépôt des plis

Le dépôt électronique des plis s'effectue exclusivement sur le site (PLACE) : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Le dépôt papier n'est pas autorisé.

Les candidats trouveront sur le site www.marches-publics.gouv.fr un «guide utilisateur» téléchargeable qui précise les conditions d'utilisation de la plate-forme des achats de l'État, notamment les pré-requis techniques et certificats électroniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

Les frais d'accès au réseau et le recours à la signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

Les candidats sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et répondre à une consultation test, afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'environnement informatique. Ils disposent sur le site d'une aide qui expose le mode opératoire relatif au dépôt des plis électroniques.

Plusieurs documents et informations sont disponibles à la rubrique « aide » de la plate-forme :

- Manuel d'utilisation afin de faciliter le maniement de la plate-forme ;
- Assistance téléphonique ;
- Module d'autoformation à destination des candidats ;
- Foire aux questions ;
- Outils informatiques.

Après le dépôt du pli sur la plate-forme, un message indique au candidat que l'opération de dépôt du pli a été réalisée avec succès, puis un accusé de réception lui est adressé par courrier électronique donnant à son dépôt une date et une heure certaines, la date et l'heure de fin de réception faisant référence.

L'absence de message de confirmation de bonne réception ou d'accusé de réception électronique signifie que la réponse n'est pas parvenue à l'acheteur.

L'opérateur économique doit s'assurer que les messages envoyés par la Plate-forme des achats de l'État (PLACE) notamment, *nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr*, ne sont pas traités comme des courriels indésirables.

Antivirus

Les candidats doivent s'assurer que les fichiers transmis ne comportent pas de virus.

La réception de tout fichier contenant un virus entraînera l'irrecevabilité de l'offre. Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant jamais été reçu et les candidats en sont avertis grâce aux renseignements saisis lors de leur identification.

2- Présentation des dossiers et format des fichiers

Les formats acceptés sont les suivants : .pdf, .doc, .xls, .ppt, .odt, .ods, .odp, ainsi que les formats d'image jpg, png et de documents html.

Le candidat ne doit pas utiliser de code actif dans sa réponse, tels que :

- Formats exécutables, .exe, .com, .scr, etc. ;
- Macros ;
- ActiveX, Applets, scripts, etc.

La taille totale du pli déposé sur PLACE ne doit pas dépasser. Cette taille correspond à la taille limite de téléchargement pris en charge par la plateforme. En cas de pli de taille supérieure à 1 GO, le candidat transmet une copie de sauvegarde conformément à l'article 6-4 du présent RC.

3- Horodatage

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. Tout dossier dont le dépôt se termine après la date et l'heure limite est considéré comme hors délai.

En cas d'indisponibilité de la plate-forme empêchant la remise des plis dans les délais fixés par la consultation, la date et l'heure de remise des offres peuvent être modifiées.

4- Copie de sauvegarde

Les candidats qui effectuent à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support physique numérique (**la transmission au format papier n'est pas autorisée**) doivent faire parvenir cette copie avant la date et l'heure limites de remise des plis.

Les candidats ou soumissionnaires sont alertés sur le fait que le site de la plateforme des achats de l'État (PLACE) fait l'objet de dysfonctionnements récurrents depuis plusieurs mois.

Par conséquent, les candidats ou soumissionnaires **sont très fortement invités à remettre une copie de sauvegarde** conformément aux dispositions de l'article R. 2132-11 du Code de la commande publique dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres et conformément aux modalités de l'arrêté du 22 mars 2019 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la copie de sauvegarde.

L'utilisation de cette copie de sauvegarde sera effectuée conformément à l'article 2 - II - 2° de l'arrêté cité précédemment.

Les candidats et soumissionnaires sont informés qu'en l'absence de copie de sauvegarde et dans le cas où l'offre d'un candidat ou soumissionnaire ne pourrait être ouverte, le représentant du pouvoir adjudicateur sera tenu de l'écartier.

Cette copie de sauvegarde doit être placée dans un pli cacheté comportant les mentions suivantes :

- « Copie de sauvegarde » ;
- Intitulé de la consultation ;
- Nom ou dénomination du candidat.

Cette copie de sauvegarde est soumise aux règles décrites à l'article 4.3 du présent règlement de la consultation quant à son contenu, l'ensemble des documents de candidature et d'offre listés doit être fourni.

Les documents figurant sur ce support doivent être signés électroniquement (pour les documents dont la signature est obligatoire).

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les cas prévus à l'article 2 de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la dématérialisation des marchés publics.

Le candidat qui envoie ou dépose sa copie de sauvegarde en main propre contre récépissé, le fait à l'adresse suivante :

*Service d'Infrastructure de la Défense Ile-de-France
Sous-direction Achats, Exécution budgétaire et Comptabilité
Bureau Achats Métiers
Base des Loges - Bâtiment 054
8, Avenue du Président Kennedy
78100 Saint-Germain en Laye*

Bureau Achats Métiers ☎ 01 39 21 32 52

Les horaires d'ouverture du service au public sont les suivants :

Du lundi au jeudi : 09h00 à 11h30 – 13h30 à 17h00

Le vendredi : 09h00 – 11h30

5- Modalités de signature électronique

a) Rappel général

Un zip signé ne vaut pas signature des documents qu'il contient. En cas de fichier zippé, chaque document pour lequel une signature est requise doit être signé séparément.

Une signature manuscrite scannée n'a pas de valeur juridique. Elle constitue une copie de la signature manuscrite et ne peut pas remplacer la signature électronique.

b) Signature électronique des documents

Chaque document à signer doit l'être individuellement. Par application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, le soumissionnaire doit respecter les conditions relatives :

1. au certificat de signature du signataire ;
2. à l'outil de signature utilisé (logiciel, service en ligne, parapheur le cas échéant), devant produire des jetons de signature* conformes aux formats réglementaires dans l'un des trois formats acceptés. Le jeton d'horodatage peut être enveloppé dans le fichier d'origine ou bien apparaître sous la forme d'un fichier autonome (non enveloppé).

c) Exigences relatives aux certificats de signature du signataire

Le certificat de signature du signataire respecte au moins le niveau de sécurité préconisé 1 *

1er cas : Certificat émis par une Autorité de certification "reconnue" : le certificat de signature est émis par une Autorité de certification mentionnée dans l'une des listes de confiance suivantes :

- <http://www.lsti-certification.fr>;
- <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/eu-trusted-lists-trust-service-providers>

Dans ce cas, le candidat n'a aucun justificatif à fournir sur le certificat de signature utilisé pour signer sa réponse.

2ème cas : Le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance. La plate-forme de dématérialisation « PLACE » accepte tous certificats de signature électronique.

Le candidat s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé sur le profil d'acheteur, et donne tous les éléments nécessaires à la vérification de cette conformité par l'acheteur.

d) Justificatifs de conformité à produire

Le signataire transmet les informations suivantes :

- La procédure permettant la vérification de la qualité et du niveau de sécurité du certificat de signature utilisé : preuve de la qualification de l'Autorité de certification, la politique de certification...
- Le candidat fournit notamment les outils techniques de vérification du certificat : chaîne de certification complète jusqu'à l'AC racine, adresse de téléchargement de la dernière mise à jour de la liste de révocation ; - L'adresse du site internet du référencement du prestataire par le pays d'établissement ou, à défaut, les données publiques relatives au certificat du signataire, qui comportent, au moins, la liste de révocation et le certificat du prestataire de services de certification électronique émetteur.

e) Outil de signature utilisé pour signer les fichiers

Le candidat utilise l'outil de signature de son choix.

Cas 1 : le candidat utilise l'outil de signature de la plate-forme des achats de l'État.
Dans ce cas, le candidat est dispensé de fournir tout mode d'emploi ou information.

Cas 2 : lorsque le candidat utilise un autre outil de signature que celui proposé sur PLACE, il doit respecter les deux obligations suivantes :

- Produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PadES ;
 - Permettre la vérification en transmettant en parallèle les éléments nécessaires pour procéder à la vérification de la validité de la signature et de l'intégrité du document, et ce, gratuitement.
- Dans ce cas, le signataire indique la procédure permettant la vérification de la validité de la signature en fournissant notamment le lien sur lequel la signature peut être vérifiée, avec une notice d'explication de préférence en français.

La personne signataire doit avoir le pouvoir d'engager la société.

ARTICLE 7 : ATTRIBUTION DU MARCHE

Des formalités préalables à l'attribution et à la notification du marché pourront être demandées au pressenti-attributaire.

1- Formalités préalables à l'attribution des marchés publics

Seul le soumissionnaire retenu au terme du classement des offres doit produire les pièces prévues aux articles R.2343-6 à R.2343-10 du Code de la commande publique.

Par application des dispositions de l'article R.2343-14 du Code de la commande publique, le candidat n'est pas tenu de fournir les documents justificatifs et moyens de preuve à l'acheteur que celui-ci peut obtenir directement par le biais d'un espace de stockage numérique appelé « coffre-fort électronique ». Les opérateurs économiques ont accès librement et gratuitement à ce coffre-fort via la PLACE.

En outre, la signature de l'acte d'engagement (ou formulaire ATTRI1) n'est exigible que du seul attributaire pressenti : si celui-ci (accompagné de cotraitants, le cas échéant) n'a pas signé son offre lors de sa remise initiale, il devra signer - ou co-signer avec les membres du groupement - l'acte d'engagement (ou formulaire ATTRI1) et faire signer les DC4 aux sous-traitants éventuels avant attribution. Il devra également joindre le/les pouvoirs de la personne physique habilitée (signataire) à engager la société / l'établissement, le cas échéant.

Si ces documents ne sont pas joints dans la réponse initiale, l'acheteur adressera une demande via la PLACE. L'attributaire devra transmettre les documents requis dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi de la demande.

ATTENTION ! Les délais octroyés n'ont pas pour effet de permettre à l'attributaire de se procurer un certificat de signature électronique, ni d'effectuer les démarches administratives de régularisation auprès des administrations et organismes compétents.

A défaut de transmission des documents dans le délai prescrit par l'acheteur, celui-ci pourra déclarer irrecevable l'offre au titre de l'article R.2344-4 du Code de la commande publique. En

conséquence, le candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne est alors sollicité pour produire à son tour les pièces nécessaires. Le cas échéant, cette procédure est renouvelée jusqu'à épuisement des offres classées.

2- Fin de procédure et notification

Le marché peut être définitivement attribué une fois ces formalités préalables remplies.

L'acheteur avise alors tous les autres soumissionnaires du rejet de leur offre.

Après signature de l'acte d'engagement (ou formulaire ATTRI1) par l'acheteur, le marché est notifié, conformément aux dispositions de l'article R.2382-4 du Code de la commande publique.

Le titulaire devra s'assurer que la ou les personne(s) habilitée(s) à engager la société dispose(nt) d'un certificat de signature électronique valide, conformément à l'article 6.5 « modalités de signature électronique », de façon à pouvoir signer les actes modificatifs (actes de sous-traitances, modifications du marché, décisions...) qui interviendraient en cours d'exécution du marché.

Saint Germain en Laye,

ANNEXE 1 : ASSISTANCE A LA DISPOSITION DES ENTREPRISES SUR « PLACE »

Le candidat doit s'assurer de sa capacité à remettre son offre

Les paramètres à prendre en compte par le candidat : les capacités techniques de son matériel, le type de raccordement à Internet et le trafic sur le réseau internet qui peuvent considérablement augmenter le délai moyen de téléchargement.

Les frais d'accès

Les frais d'accès au réseau et à l'obtention d'un certificat de signature électronique sont à la charge de chaque candidat.

La boîte aux lettres du candidat (BAL)

Attention : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plate-forme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point et vérifier également que les alertes de la plate-forme ne sont pas filtrées par le dispositif anti spam de l'entreprise ou redirigées vers les « *courriers indésirables* ».

Manuel d'utilisation

Un manuel d'utilisation est disponible sur le site afin de faciliter l'utilisation de la plate-forme. Le soumissionnaire devra se référer aux prérequis techniques et aux conditions générales d'utilisation disponibles sur le site.

Difficultés

En cas de difficultés sur la Plate-forme des AChats de l'Etat (PLACE), une assistance est mise à la disposition des entreprises depuis [le lien suivant Assistance](#) ou en cliquant sur la languette Assistance. L'assistance en ligne permet de rechercher une réponse via une Foire aux Questions (FAQ), que vous pouvez filtrer par catégorie.

Si la FAQ ne vous apporte pas une réponse complète, vous avez la possibilité de renseigner un formulaire afin de créer une demande en ligne. La référence du ticket créée vous sera demandée par le support téléphonique disponible au 01 53 18 90 00.