



**PREMIER
MINISTRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général du Gouvernement

Direction des services administratifs et financiers

Numéro de consultation : 25_BAM_067

Procédure de passation : Appel d'offres ouvert

**Prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine
et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du
Défenseur des Droits**

Règlement de la consultation

Numéro de procédure	25_BAM_067
---------------------	------------

Marché de services passé en application des articles L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2 du Code de la commande publique

Date limite de remise des plis :

02/09/2026 à 12h00

SOMMAIRE

Article 1 - OBJET DE LA CONSULTATION	4
1.1 L'acheteur	4
1.2 Objet de la consultation	4
Article 2 - CONDITIONS DE LA CONSULTATION	4
2.1 Procédure de passation	4
2.2 Décomposition en lots	4
2.3 Durée et forme du marché	4
2.4 Montant du marché	5
2.5 Variantes et tranches	5
2.6 Clauses sociales	5
2.7 Clause environnementale	5
Article 3 - INFORMATION DES CANDIDATS	6
3.1 Contenu des documents de la consultation	6
3.2 Modification de détail des documents de la consultation	6
3.3 Questions - Réponses	6
3.4 Durée de validité des offres	7
Article 4 - DÉMATÉRIALISATION DE LA PROCÉDURE	7
Article 5 - CANDIDATURE	7
5.1 Interdictions de soumissionner	7
5.2 Interdictions de soumissionner en cas de groupement d'opérateurs économiques et de sous-traitance	8
5.3 Présentation de la candidature	8
5.3.1 Candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME)	8
5.3.2 Candidature hors DUME	8
5.3.3 Justificatifs et moyens de preuves à transmettre concernant l'aptitude et les capacités du candidat	8
5.4 Précisions concernant les groupements d'opérateurs économiques	9
5.5 Précisions sur la sous-traitance	9
4.5.1 Candidature sous forme de DUME	9
4.5.2 Candidature hors DUME	9
5.6 Examen des candidatures	10
Article 6 - OFFRE	10
6.1 Présentation de l'offre	10

6.2 Examen des offres	10
6.2.1 Critères d'attribution des offres	11
6.2.2 Méthode de jugement	11
Notation finale et classement	12
Article 7 - MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS	12
7.1 Date et heure limites de réception des plis	12
7.2 Conditions de transmission des plis	12
Article 8 - ATTRIBUTION DU MARCHE	15
Article 9 - SIGNATURE DU MARCHE	16
Article 10 - CONTENTIEUX	16
Article 11 - MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE	17
11.1 Les exigences relatives aux certificats de signature	17
11.2 Outil de signature utilisé pour signer les fichiers	17
Article 12 - ANNEXES	18

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONSULTATION

1.1 L'acheteur

Désignation de l'acheteur :

L'État représenté par :

La Direction des services administratifs et financiers (DSAF) du Premier ministre
Secrétariat général du Gouvernement
20, avenue de Ségur – 75007 PARIS

Nom, prénom, qualité du signataire du marché public :

Monsieur Thibaut de VANSSAY de BLAVOUS, Directeur des services administratifs et financiers du Premier ministre, nommé par décret du 28 avril 2025 publié au JO n°0101 du 29 avril 2025.

1.2 Objet de la consultation

La présente consultation a pour objet la réalisation de prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des droits.

La classification principale conforme au vocabulaire commun des marchés européens (CPV) est :

Code CPV principal :	79512000-6 – Centre d'appels
----------------------	------------------------------

ARTICLE 2 - CONDITIONS DE LA CONSULTATION

2.1 Procédure de passation

La présente consultation prend la forme d'un appel d'offres ouvert en application des dispositions des articles L.2124-2, R.2124-1 et R.2124-2,1° du Code de la commande publique.

2.2 Décomposition en lots

Le présent besoin n'est pas alloti pour assurer une coordination optimisée des prestations.

2.3 Durée et forme du marché

Le marché objet de la présente consultation est conclu pour une période initiale d'un (1) an ferme à compter de leur date de notification.

Il est reconductible tacitement trois (3) fois par périodes successives d'un (1) an sans que sa durée totale puisse excéder quatre (4) ans. En cas de non-reconduction, le pouvoir adjudicateur en informe alors le titulaire en respectant un préavis de trois (3) mois avant la date anniversaire.

Il prend la forme d'un accord-cadre de services, mono-attributaire, s'exécutant par l'émission de bons de commande conformément aux dispositions des articles R.2112-6 1° et R.2162-1 à R.2162-14 du code de la commande publique.

Les prestations de l'accord-cadre sont mises en œuvre par le pouvoir adjudicateur par l'émission de bons de commande.

2.4 Montant du marché

L'accord-cadre à conclure est encadré par les bornes financières suivantes :

- sans montant minimum
- un montant maximum de 4 000 000 euros HT pour toute la durée du marché.

Estimation annuelle de 576 000 € H.T.

2.5 Variantes et tranches

Les variantes ne sont pas autorisées.

Les marchés ne comportent pas de tranches.

2.6 Clauses sociales

Le marché comprend des clauses sociales. La première porte sur la reprise du personnel lors d'un changement de titulaire en conséquence du renouvellement du marché.

La seconde prend la forme d'une clause obligatoire d'insertion par l'activité économique, dans le but de promouvoir l'emploi et combattre l'exclusion, en application des dispositions de l'article L.2112-2 du Code de la Commande Publique.

Pour l'exécution du marché, l'entreprise attributaire devra réaliser une action d'insertion qui permette l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières.

Pour faciliter la mise en œuvre de la clause d'insertion, le pouvoir adjudicateur a mis en place un dispositif d'accompagnement mis en œuvre par

Ensemble Paris Emploi Compétences
18 rue Goubet
75019 Paris

Les soumissionnaires ne sont pas autorisés à formuler de réserve dans leur offre sur la clause obligatoire d'insertion par l'activité économique.

Une offre qui ne satisferait pas à cette condition d'exécution sera déclarée irrégulière en application de l'article 6.2 du présent document.

2.7 Clause environnementale

La DSAF, soucieuse de s'engager dans une démarche de développement durable, porte une attention particulière aux dispositions prises en faveur de la protection de l'environnement.

Tous les documents livrables doivent être mis à disposition de préférence au format dématérialisé (format PDF ou équivalent) et/ou sur des supports en papier recyclé ou éco labellisé garantissant l'usage d'un bois issu de forêts gérées durablement (exemples : label FCS, PEFC ou équivalent).

ARTICLE 3 - INFORMATION DES CANDIDATS

3.1 Contenu des documents de la consultation

Les documents sont accessibles uniquement par voie électronique sur la plateforme <https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=entreprise.AccueilEntreprise>.

L'acheteur invite les candidats à s'identifier sur cette plateforme avec une adresse courriel valide afin de pouvoir être avertis des modifications apportées au DC.

Le dossier de consultation est composé des documents suivants :

- le présent règlement de consultation (RC) et ses annexes :
 - Annexe 1 : Questionnaire relatif à la double labélisation ;
 - Annexe 2 : Cadre de références ;
 - Annexe 3 : attestation sur l'honneur relative à l'interdiction d'attribuer ou d'exécuter des contrats de la commande publique avec la Fédération de Russie ;
 - Annexe 4 : Reprise du personnel ;
- un acte d'engagement (A.E) et son annexe financière le Bordereau Prix Unitaire (BPU) ;
- un Cadre de Réponse Technique (CRT) ;
- le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) et son annexe 1 ;
- le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ;
- les formulaires DC1, DC2, DC4 et leur notice explicative.

3.2 Modification de détail des documents de la consultation

Des modifications peuvent être apportées aux documents de la consultation **au plus tard trente (30) jours avant la date limite de réception des offres. Dans le cas où ces modifications interviennent en réponse à une question**, dont les modalités sont définies à l'article 3.3 du présent document, **le délai de modification est ramené à dix-huit (18) jours avant la date limite de réception des offres**. Les modifications ne pourront être communiquées qu'aux candidats dûment identifiés lors du retrait du dossier.

Les soumissionnaires devront répondre sur la base du dernier dossier modifié.

Dans le cas où un soumissionnaire aurait remis une offre avant les modifications, il pourra en remettre une nouvelle sur la base du dernier dossier modifié, avant la date et l'heure limite de réception des offres.

En cas de modifications importantes des documents de la consultation, le délai de réception des offres est reporté dans les conditions prévues à l'article R. 2151-4 du Code de la commande publique.

AVERTISSEMENT : les candidats doivent signaler à l'acheteur toute erreur, omission, imprécision, contradiction ou ambiguïté qu'ils pourraient déceler dans un des documents du présent dossier de consultation. En cas de litige dans le courant du déroulement de la prestation liée à une différence d'interprétation des documents contractuels, c'est l'interprétation de l'administration qui fera foi.

Seuls les candidats dûment identifiés lors du téléchargement du dossier seront alertés des modifications.

3.3 Questions - Réponses

Pendant la phase de consultation, les candidats doivent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur la **plateforme PLACE uniquement** (<https://www.marches-publics.gouv.fr/>) **au plus tard vingt-cinq (25) jours avant la date limite de remise des offres**.

Les réponses aux demandes de renseignements complémentaires, envoyées avant la date limite précitée, sur les documents de la consultation sont transmises aux candidats **au plus tard dix-huit (18) jours avant la date limite fixée pour la réception des offres**.

Des courriels sont susceptibles d'être adressés aux candidats via la plate-forme des achats de l'Etat PLACE (en provenance de l'adresse de messagerie suivante : nepasrepondre@marches-publics.gouv.fr) avec notamment un lien de téléchargement permettant d'accuser réception du courriel et d'accéder au contenu de ces messages.

Les candidats doivent donc :

- S'assurer que leur boîte de messagerie soit configurée pour accepter les messages provenant de l'adresse ci-dessus ;
- Vérifier régulièrement que ces courriels ne figurent pas dans le dossier "indésirables" ou "spams" ;
- Accuser réception de ces envois en cliquant sur le lien de téléchargement du courriel.

3.4 Durée de validité des offres

Les offres sont valables pendant **180 jours** à partir de la date limite de remise des offres.

ARTICLE 4 - DÉMATÉRIALISATION DE LA PROCÉDURE

Le dépôt d'une offre emporte acceptation de l'ensemble des clauses des marchés.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française et exprimées en EURO.

La réponse électronique est obligatoire.

Si le candidat s'appuie sur d'autres opérateurs économiques pour présenter sa candidature (en cas de groupement momentané d'entreprises ou de sous-traitance) : production pour chacun de ces opérateurs économiques des mêmes documents qui sont exigés du candidat individuel pour justifier de ses capacités professionnelles, techniques et financières.

Le pouvoir adjudicateur applique le principe « Dites-le-nous une fois ». Par conséquent, les candidats sont dispensés de transmettre les documents de la candidature demandés s'ils sont contenus dans un espace de stockage numérique gratuit (il doit fournir les informations nécessaires à la consultation de cet espace de stockage).

Il est rappelé que tous les dépôts, échanges, ainsi que les notifications des décisions seront obligatoirement dématérialisés.

La réponse est composée d'informations sur la candidature et l'offre du candidat, analysées séparément.

ARTICLE 5 - CANDIDATURE

5.1 Interdictions de soumissionner

Conformément aux dispositions des articles L. 2141-1 à L. 2141.14 du Code de la commande publique, le candidat ne doit pas être dans un de ces cas d'interdiction de soumissionner.

En cas de candidature avec un Document Unique de Marché Européen (DUME) électronique, le formulaire indique par défaut que le candidat n'entre dans aucun des cas d'interdiction de soumissionner. Il appartient, le cas échéant, au candidat de mentionner le motif concerné par l'interdiction de soumissionner.

Lorsqu'un soumissionnaire se trouve, en cours de procédure, en situation d'interdiction de soumissionner, il en informe, sans délai, l'acheteur.

En cas d'interdiction de soumissionner obligatoire, le soumissionnaire est automatiquement exclu de la procédure.

5.2 Interdictions de soumissionner en cas de groupement d'opérateurs économiques et de sous-traitance

Lorsque le motif d'exclusion de la procédure de passation concerne un des membres du groupement, l'acheteur exige son remplacement par une personne qui ne fait pas l'objet d'un motif d'exclusion **dans un délai de dix jours** à compter de la réception de cette demande par le mandataire du groupement. A défaut, le groupement est exclu de la procédure.

Les personnes à l'encontre desquelles il existe un motif d'exclusion ne peuvent être acceptées en tant que sous-traitant.

Lorsque le sous-traitant à l'encontre duquel il existe un motif d'exclusion est présenté au stade de la candidature, l'acheteur exige son remplacement par une personne qui ne fait pas l'objet d'un motif d'exclusion, **dans un délai de dix jours** à compter de la réception de cette demande par le candidat ou, en cas de groupement, par le mandataire du groupement. A défaut, le candidat ou le groupement est exclu de la procédure.

5.3 Présentation de la candidature

Les candidats ont le choix de présenter leur candidature :

- sous forme de document unique de marché européen électronique (DUME) en utilisant le service DUME ou le service exposé de PLACE ;
- sous forme de candidature standard en utilisant les formulaires DC1 et DC2.

5.3.1 Candidature sous forme de Document Unique de Marché Européen (DUME)

Le service DUME est mis à disposition :

- sur le profil d'acheteur, PLACE ;
- à l'adresse URL suivante : <https://dume.chorus-pro.gouv.fr>.

Le DUME est notamment pré rempli sur la base du numéro SIRET.

NOTA : en cas de groupement d'opérateurs économiques, chacun des membres du groupement doit fournir un DUME distinct.

Des renseignements complémentaires au sujet du DUME électronique sont disponibles à l'adresse URL suivante : <https://communaute.chorus-pro.gouv.fr/pour-les-entreprises/>

5.3.2 Candidature hors DUME

Les candidats doivent transmettre les documents et renseignements suivants :

1. une lettre de candidature ou formulaire DC1 (téléchargeable à partir du lien <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>) ou équivalent, présentée par le candidat seul ou le mandataire en cas de groupement d'opérateurs économiques ;
2. une déclaration du candidat ou formulaire DC2 (téléchargeable à partir du lien <http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-marches-publics>), présentée par le candidat seul ou pour chacun des membres en cas de groupement.

5.3.3 Justificatifs et moyens de preuves à transmettre concernant l'aptitude et les capacités du candidat

Les candidats transmettent les justificatifs et moyens de preuves suivants concernant leurs aptitude et capacités lors de la transmission de l'acte de candidature :

1. les pièces relatives au **pouvoir des personnes habilitées à engager le candidat** ;

2. pour les groupements, la justification que le mandataire est habilité à engager le groupement ;
3. une copie du ou des jugements prononcés, si le candidat est en redressement judiciaire ;
NB : « ATTENTION : dans l'hypothèse où un candidat serait placé en redressement judiciaire après le dépôt de son offre, il doit en informer sans délai la DSAF. »
4. les **chiffres d'affaires globaux, au cours des trois derniers exercices disponibles, et/ou les chiffres d'affaires annuels dans les domaines d'activité couverts par la présente consultation, au cours des trois derniers exercices disponibles** ;
5. une **déclaration indiquant les effectifs du candidat** ;
6. la liste des **certifications qualité de l'organisme, le cas échéant** ;
7. la liste des **principaux services effectués au cours des trois dernières années**, indiquant, dans la mesure du possible, le montant, la date et le destinataire public ou privé, de préférence selon le cadre de références fourni au DCE). Le candidat peut aussi se prévaloir d'attestations de bonne exécution.

NOTA :

Les candidats ne sont pas tenus de fournir ces justificatifs lorsque l'acheteur peut les obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'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.

En outre, les candidats ne sont pas tenus de fournir les justificatifs déjà transmis à l'acheteur dans le cadre d'une précédente consultation et qui demeurent valables. Dans ce cas, ils indiquent, dans leur candidature, les documents concernés ainsi que la référence de la ou des consultation(s) pour la ou lesquelles les documents ont déjà été transmis.

5.4 Précisions concernant les groupements d'opérateurs économiques

L'offre sera présentée par un seul candidat ou par un groupement.

En cas de groupement, aucune forme n'est exigée par l'acheteur.

Il est interdit aux candidats de présenter pour le même marché plusieurs offres en agissant à la fois comme candidats individuels et comme membres d'un groupement. La participation à plusieurs groupements, pour un même marché, est interdite.

5.5 Précisions sur la sous-traitance

4.5.1 Candidature sous forme de DUME

Si le candidat s'appuie sur un ou des sous-traitants ou d'autres opérateurs 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 signé par le sous-traitant 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 de la sous-traitance pour faire acte de candidature, mais qu'il a l'intention de sous-traiter une part des marchés, il renseigne la partie II-D du DUME et fournit les informations figurant dans les parties II-A et B et III pour chacun de ces sous-traitants.

4.5.2 Candidature hors DUME

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

L'opérateur sur lequel s'appuie le candidat peut être un sous-traitant.

La présentation d'un sous-traitant se fait à l'aide de l'imprimé DC4 (déclaration de sous-traitance) dûment rempli et signé par le sous-traitant et le candidat, comportant l'indication des capacités professionnelles, techniques et financières du sous-traitant ainsi que la déclaration sur l'honneur que le sous-traitant ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics.

Ce formulaire est disponible à l'adresse suivante :

5.6 <https://www.economie.gouv.fr/daj/les-formulaires-de-declaration-du-candidat> Examen des candidatures

Les candidatures qui ne justifient pas de l'aptitude professionnelle ou qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes demandées pour l'exécution du marché sont éliminées.

Conformément à l'article R.2161-4 du Code de la commande publique, l'acheteur se réserve la faculté de décider d'examiner les offres avant les candidatures.

ARTICLE 6 - OFFRE

6.1 Présentation de l'offre

Le soumissionnaire fournira un projet de marché comprenant :

- l'Acte d'engagement
- le cas échéant ses annexes relatives aux groupements et à la sous-traitance, dûment complétées et datées ;
- son annexe le Bordereau des Prix (B.P.U) dûment complété ;
- son annexe relative à la clause sociale d'insertion professionnelle ;
- le mémoire technique établi conformément au Cadre de Réponse Technique joint au DC ;
- l'annexe 1 du Règlement de la Consultation (RC) relative au questionnaire « diversité et égalité professionnelle » dûment renseignée ;
- l'annexe 2 du Règlement de la Consultation : Cadre de références ;
- l'annexe 3 du Règlement de la Consultation : Attestation sur l'honneur relative à l'interdiction d'attribuer ou d'exécuter des contrats de la commande publique avec la Fédération de Russie) dûment complétée et signée ;
- des documents détaillant la politique de protection des données du soumissionnaire, attestant de son respect du règlement européen sur la protection des données (RGPD) dont les mesures de sécurité et les procédures de veille qu'il met en place, ainsi que les analyses d'impacts relatives à la protection des données en rapport avec l'objet de la présente consultation.

Les autres documents du dossier de consultation qui sont à accepter sans modifications ne sont pas à rendre avec l'offre.

6.2 Examen des offres

Conformément à l'article R.2152-1 du Code de la commande publique, les offres inappropriées, irrégulières ou inacceptables, sont éliminées.

Toutefois, l'acheteur peut autoriser tous les soumissionnaires concernés à régulariser les offres irrégulières dans un délai approprié, à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses et que cette régularisation n'ait pas pour effet de modifier les caractéristiques substantielles des offres.

L'acheteur peut demander aux soumissionnaires de préciser la teneur de leur offre. Cette demande ne peut ni aboutir à une négociation ni à une modification de l'offre.

Etant précisé qu'est :

- (a) inappropriée, une offre qui apporte une réponse sans rapport avec le besoin du Pouvoir adjudicateur et qui peut en conséquence être assimilée à une absence d'offre ;
- (b) irrégulière, une offre qui est incomplète ou ne respecte pas les exigences formulées dans l'avis d'appel public à la concurrence ou dans les documents de la consultation ;
- (c) inacceptable, une offre dont les conditions d'exécution méconnaissent la législation en vigueur ou lorsque les crédits alloués au marché ne permettent pas au Pouvoir adjudicateur de la financer.

6.2.1 Critères d'attribution des offres

Sera retenue l'offre économiquement la plus avantageuse appréciée en fonction des critères pondérés énoncés ci-dessous :

- **1. Valeur technique : 50 points**
- **2. Prix : 40 points**
- **3. Environnemental : 10 points.**

6.2.2 Méthode de jugement

Après élimination des offres inappropriées, irrégulières, inacceptables ou anormalement basses, chaque critère sera noté, sur la base des informations fournies dans les dossiers des soumissionnaires.

Analyse du critère 1. Valeur technique de l'offre

L'appréciation se fera sur la base de l'analyse des documents expressément demandés à l'article 6.1 du présent règlement de consultation.

Pour ce critère, la note maximale est fixée à 50 points.

Chaque sous-critère est noté de 0 à la note maximale ci-dessous :

Sous-critère 1 : Méthodologie, qualité de la prise en charge des appels et planning des prestations (sur 15 points)

Sous-critère 2 : Volumétrie et composition des équipes et profils des intervenants (sur 20 points)

Sous-critère 3 : Coordination globale et suivi des prestations (sur 15 points)

Les détails des sous-critères sont précisés dans le cadre de réponse technique (CRT).

Le nombre de points obtenu pour chaque sous-critère est ensuite additionné pour donner une note globale sur 50 points.

Analyse du critère 2. Prix

Pour le critère prix la note maximale est fixée à 40 points.

L'examen du critère prix se fait sur la base d'un scénario de commande établi par l'Administration. L'acheteur a établi un détail quantitatif estimatif (DQE), lequel n'est pas communiqué. Il sera complété par l'acheteur sur la base des prix unitaires fournis par chaque soumissionnaire dans son bordereau des prix unitaires (BPU). La notation se fait par une comparaison avec l'offre moins-disante, qui obtient la note maximale.

La note obtenue par chaque soumissionnaire sera ensuite calculée comme suit :

$$N = (\text{montant de l'offre la moins-disante} / \text{montant de l'offre analysée}) \times \text{note maximale}$$

Cette note sur 40 points sera arrondie au centième le plus proche.

Analyse du critère 3. Performance Environnementale des prestations

L'appréciation se fera sur la base de l'analyse des documents expressément demandés à l'article 6.1 du présent règlement de consultation. Le soumissionnaire indique sa proposition au sein de son mémoire technique ou en annexe de celui-ci.

Pour ce critère, la note maximale est fixée à 10 points.

Les éléments d'appréciations sont les suivants :

Évaluation des pratiques éco-responsables du soumissionnaire dans l'organisation de la prestation (mobilité durable des personnels, compensation carbone de l'activité, formation du personnel aux écogestes, etc.).

Notation finale et classement

La note globale de chaque soumissionnaire est l'addition des notes de chaque critère.

Les offres sont classées par ordre décroissant.

ARTICLE 7 - MODALITES DE TRANSMISSION DES PLIS

7.1 Date et heure limites de réception des plis

Les plis devront être transmis avant la date limite de remise des plis inscrite en page de garde du présent document.

Seuls peuvent être examinés les plis qui ont été reçus au plus tard à ladite date.

Les plis et la « copie de sauvegarde » parvenus hors délai sont inscrits au registre des dépôts et sont rejetés.

7.2 Conditions de transmission des plis

Pour cette consultation, seuls sont autorisés les dépôts électroniques à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Aucun envoi papier, par télécopie ou courriel ne sera accepté.

Le dépôt des plis se fait de manière électronique. Seules les copies de sauvegarde portant la mention "COPIE DE SAUVEGARDE" peuvent être transmises, dans le délai de réception des plis, par voie postale ou sur place contre récépissé. Aucun envoi par télécopie ou courriel ne sera accepté.

Le dépôt électronique des plis s'effectue exclusivement sur la plate-forme « PLACE » : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Aucun envoi papier, par télécopie ou courriel ne sera accepté.

En cas d'allotissement, chaque lot doit obligatoirement faire l'objet d'un dépôt électronique. Il est toutefois possible de faire un dépôt électronique unique pour plusieurs lots à condition que l'identification des lots auxquels il est répondu soit possible et sans ambiguïté.

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, et notamment les prérequis techniques et certificats électroniques nécessaires au dépôt d'une offre dématérialisée.

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

Les candidats ou les soumissionnaires sont invités à tester la configuration de leur poste de travail et à 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 « PLACE » :

- 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.

Les candidats ont la possibilité de poser des questions sur les documents de la consultation.

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.

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.

Pour faciliter l'accès aux plis, l'acheteur invite les candidats ou soumissionnaires à remettre leur pli et leurs documents sans chiffrement.

En outre, la taille de chaque fichier déposé par les entreprises ne peut excéder 1 Go.

Horodatage

Les plis (candidatures et/ou offres) 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.

Copie de sauvegarde papier / physique

Les candidats peuvent faire parvenir une copie de sauvegarde dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres.

Cette copie de sauvegarde, transmise à l'acheteur sur support papier ou sur support physique électronique, doit être placée dans un pli cacheté comportant les mentions suivantes :

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

La copie de sauvegarde ne peut être ouverte que dans les deux cas suivants :

- en cas de détection d'un programme informatique malveillant dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique ;
- en cas de candidature ou d'offre électronique reçue de façon incomplète, hors délais ou n'ayant pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Si un programme informatique malveillant est détecté, la copie de sauvegarde est écartée par l'acheteur.

La copie de sauvegarde est conservée en cas d'ouverture conformément aux dispositions des articles R2184-12 et R2184-13 du code de la commande publique. Si au contraire elle n'a pas été ouverte ou si elle a été écartée suite à la détection d'un programme malveillant, celle-ci est détruite.

Elle doit être envoyée par voie postale ou déposée contre récépissé **de 10h00 à 12h00 et de 14h30 à 16h30**, à l'adresse suivante :

Direction des services administratifs et financiers (DSAF)
Bureau des achats ministériels (BAM)
Section Etude, conseil, formation et documentation (ECFD)
20 avenue de Ségur – 75007 PARIS

Le pli doit comporter la mention suivante :

25_BAM_067 Prestations d'écoute, d'information, de conseil, de pré-saisine et d'orientation pour les centres d'appels téléphoniques du Défenseur des Droits.

NE PAS OUVRIR

**DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET
FINANCIERS
BUREAU DES ACHATS MINISTERIELS
20 AVENUE DE SEGUR
75007 PARIS**

Copie de sauvegarde électronique

Le dépôt d'une copie de sauvegarde électronique est autorisé dans le cadre de la présente consultation.

Le candidat ou le soumissionnaire peut faire parvenir une copie de sauvegarde électronique dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres.

Le dépôt de la copie de sauvegarde électronique doit s'effectuer dans le respect des exigences de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique (annexe 8 du code de la commande publique).

A cet égard, le candidat peut recourir :

- soit à une solution intégrée satisfaisant l'ensemble des exigences précitées,
- soit à plusieurs solutions dont la combinaison permet de satisfaire l'ensemble de ces exigences.

Il peut ainsi recourir à une solution lui permettant de s'identifier, d'indiquer le destinataire de son dépôt, d'horodater son pli puis de le mettre en ligne sur une plateforme de stockage sécurisée.

Avant l'échéance de la date de limite de remise des candidatures ou offres, l'acheteur devra être destinataire des données nécessaires pour pouvoir, au besoin, accéder de façon sécurisée à la copie de sauvegarde électronique.

Dès lors que le pli comporte des données à caractère personnel, la plateforme de stockage utilisée par l'opérateur économique respecte les exigences du Règlement Général pour la Protection des Données (ou bénéficier d'un régime de protection équivalent à celui du RGPD si l'hébergement est effectué dans un pays tiers à l'Union Européenne).

En tout état de cause, la solution retenue par l'opérateur garantit la suppression des données dans un délai n'excédant pas celui de la durée de validité des offres de la présente consultation.

La copie de sauvegarde électronique ne peut être ouverte que dans les deux cas suivants :

- en cas de détection d'un programme informatique malveillant dans les candidatures ou les offres transmises par voie électronique ;
- en cas de candidature ou d'offre électronique reçue de façon incomplète, hors délais ou n'ayant pu être ouverte, sous réserve que la transmission de la candidature ou de l'offre électronique ait commencé avant la clôture de la remise des candidatures ou des offres.

Antivirus

Le candidat ou le soumissionnaire doit 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.

ARTICLE 8 - ATTRIBUTION DU MARCHÉ

L'offre la mieux classée sera retenue à titre provisoire en attendant que l'attributaire produise les certificats et attestations des articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique.

Le pouvoir adjudicateur en informe l'attributaire pressenti en lui laissant un délai pour remettre les documents. Le défaut de fourniture de ces éléments entraîne son élimination.

La même demande sera faite auprès du soumissionnaire suivant, dans l'ordre de classement si celui-ci n'a pas préalablement fourni les certificats visés.

Le marché sera attribué au soumissionnaire le mieux placé qui aura produit toutes les attestations.

Si nécessaire, il sera procédé, en accord avec l'attributaire, à une ***mise au point*** des pièces des marchés pour corriger les erreurs ou anomalies évidentes quant à l'offre de l'attributaire ou quant aux composantes de chacun des marchés. Cette mise au point n'est en aucun cas une négociation de l'offre ni un moyen de régulariser une modification des documents de la consultation. Cette mise au point sera annexée à l'acte d'engagement.

NOTA : les soumissionnaires sont incités à transmettre dès leur offre initiale les éléments exigés au stade de l'attribution pour faciliter le déroulement de la procédure.

ARTICLE 9 - SIGNATURE DU MARCHÉ

La signature de l'acte d'engagement n'est exigible que du seul attributaire : si ceux-ci (accompagnés de cotraitants, le cas échéant) n'ont pas signé leur offre lors de la remise initiale, ils devront signer - ou co-signer avec les membres du groupement - l'acte d'engagement.

Il devra également joindre le pouvoir de la personne physique habilitée (signataire) à engager la société, le cas échéant.

À défaut de signature de ces pièces, au moment de l'attribution provisoire, la DSAF les adressera en retour à l'attributaire pressenti via PLACE <https://www.marches-publics.gouv.fr> et l'invitera à lui retourner ce(s) document(s) signé(s) par la personne habilitée.

L'attention des soumissionnaires est attirée sur le fait que cette situation est susceptible de retarder la notification définitive du marché.

En cas de signature électronique, celle-ci doit respecter les exigences prévues à l'article 9 ci-dessous.

Après signature du marché par les autorités compétentes, l'attributaire reçoit via la plateforme de dématérialisation une copie de l'acte d'engagement pour notification.

S'il souhaite procéder au nantissement des créances nées de l'exécution des marchés, il lui appartient de solliciter la remise d'un certificat de cessibilité de créance tel que prévu à l'article E de l'acte d'engagement.

ARTICLE 10 - CONTENTIEUX

Les possibilités de médiation sont les suivantes :

Deux voies de recours amiables sont possibles :

- le recours au médiateur des entreprises <http://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises/contactez-mediateur-des-entreprises>
- le comité consultatif compétent est le comité consultatif national de règlement amiable des litiges, 6 rue Louise Weiss, 75013 Paris (Tel : 01 44 87 17 17).

Le tribunal compétent pour le règlement des litiges est le **Tribunal Administratif de Paris**

Adresse : 7 rue de Jouy – 75181 PARIS CEDEX 04

Tél. : 01.44.59.44.00

Courriel : greffe.ta-paris@juradm.fr

URL : <http://paris.tribunal-administratif.fr/>

Recours possibles : <http://www.economie.gouv.fr/daj/recours-contentieux>.

ARTICLE 11 - MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Par application de l'arrêté du 22 mars 2019 relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique, le signataire doit respecter les conditions relatives :

1. au certificat de signature électronique ;
2. à l'outil de signature électronique (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).

11.1 Les exigences relatives aux certificats de signature

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

Cas 1 : certificat émis par une Autorité de certification "reconnue"

Le certificat de signature est émis par une Autorité de certification mentionnée dans la liste de confiance suivante : <https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2016/07/tl-fr.pdf>

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

Cas 2 : le certificat de signature électronique n'est pas référencé sur une liste de confiance

Le titulaire s'assure que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé dans l'annexe le 1 (« exigences applicables aux certificats qualifiés de signature électronique) du Règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur (eIDAS) (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>).

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 titulaire 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.

11.2 Outil de signature utilisé pour signer les fichiers

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

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

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

- 1) produire des formats de signature XAdES, CAdES ou PAdES ;
- 2) 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 l'outil de vérification de signature peut être récupéré, avec une notice d'explication et les prérequis d'installation (type d'exécutable, systèmes d'exploitation supportés, etc.). La fourniture d'une notice en français est souhaitée ;
- le mode de vérification alternatif en cas d'installation impossible pour l'acheteur (contact à joindre, support distant, support sur site etc.).

PARAPHEUR ELECTRONIQUE

La signature électronique peut être apposée au moyen d'un parapheur électronique. Le parapheur électronique est un outil disposant de fonctions autorisant, au moins, le regroupement de documents à valider ou signer, la signature d'un même document par plusieurs signataires, sans en altérer l'intégrité, que l'utilisation soit locale ou en ligne.

Chaque signature doit pouvoir être vérifiée indépendamment des autres.

Comme pour les autres outils de signature différents de celui proposé par PLACE, le titulaire doit fournir les mêmes outils de vérification des signatures réalisées avec le parapheur électronique de son choix.

RAPPEL GENERAL

En cas de fichier zippé, chaque document pour lequel une signature est requise doit être signé séparément.

ARTICLE 12 - ANNEXES

- Annexe 1 : Questionnaire « diversité et égalité professionnelle » dûment renseignée ;
- Annexe 2 : Cadre de références ;
- Annexe 3 du Règlement de la Consultation : Attestation sur l'honneur relative à l'interdiction d'attribuer ou d'exécuter des contrats de la commande publique avec la Fédération de Russie ;
- Annexe 4 : Reprise du personnel.