

**2024-56**

**PRESTATION DE CENTRE D'APPELS : GESTION DES APPELS  
DES LIGNES D'AIDE A DISTANCE EN SANTE DE SANTE  
PUBLIQUE FRANCE**

**REGLEMENT DE CONSULTATION**

**DATE LIMITE DE REMISE DES OFFRES :**

**29 JANVIER 2025 à 12H00**

# SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ / POUVOIR ADJUDICATEUR .....	3
ARTICLE 2 - PROCEDURE DE PASSATION .....	3
ARTICLE 3 - NATURE DU MARCHÉ .....	3
ARTICLE 4 – DUREE DU MARCHÉ .....	3
ARTICLE 5 – VARIANTES – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES .....	3
ARTICLE 6 – ALLOTISSEMENT .....	3
ARTICLE 7 – DELAI DE VALIDITE DES OFFRES .....	3
ARTICLE 8 – COTRAITANCE .....	4
ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE .....	4
ARTICLE 10 – PIECES CONSTITUTIVES DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES.....	4
ARTICLE 11 – MODIFICATION DE DETAIL DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES .....	4
ARTICLE 12 – PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	5
ARTICLE 13 – SELECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES.	8
ARTICLE 14 – RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES.	9
ARTICLE 15 – CONDITIONS D’ENVOI ET DE REMISE DES OFFRES.....	10
ARTICLE 16 – DOCUMENTS A REMETTRE PAR L’ATTRIBUTAIRE .....	12

## **ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ / POUVOIR ADJUDICATEUR**

Le marché a pour objet Prestation de centre d'appels : gestion des appels des lignes d'aide à distance en santé de Santé publique France.

Les prestations sont détaillées dans le CCTP et sont exécutées en France.

Le pouvoir adjudicateur est Santé publique France, 12 rue du Val d'Osne 94415 Saint Maurice Cedex.

## **ARTICLE 2 - PROCEDURE DE PASSATION**

La consultation est passée selon la procédure de l'appel d'offres ouvert, conformément aux articles L.2124-1, L.2124-2, R.2161-1 à R.2161-5 du Code de la commande publique.

## **ARTICLE 3 - NATURE DU MARCHÉ**

Il s'agit d'un marché de services. Les prix sont conclus à prix unitaires appliqués aux quantités réellement livrées ou exécutées, et partiellement à prix forfaitaires quelles que soient les quantités livrées ou exécutées, conformément à l'article R.2112-6 du Code de la commande publique.

Les prix sont réputés établis aux conditions économiques en vigueur à la date de remise des offres. Ils sont révisables annuellement, à la date anniversaire du marché.

## **ARTICLE 4 – DUREE DU MARCHÉ**

Le contrat est conclu de sa date de notification jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2027. Puis, il est renouvelable 2 fois pour une durée de 12 mois les années suivantes.

Son renouvellement a lieu par tacite reconduction. Le titulaire ne peut s'opposer à la reconduction.

Sur décision expresse, le pouvoir adjudicateur peut décider de ne pas le reconduire. Il en informe alors le titulaire 4 mois au plus tard avant la date anniversaire du contrat.

L'absence de reconduction n'ouvre droit à aucune indemnité au profit du titulaire.

## **ARTICLE 5 – VARIANTES – PRESTATIONS SUPPLEMENTAIRES EVENTUELLES**

Variantes : les variantes ne sont pas autorisées.

Prestations supplémentaires éventuelles (PSE) : néant.

## **ARTICLE 6 – ALLOTISSEMENT**

Le marché n'est pas alloti en raison de la complémentarité des prestations à réaliser, lesquelles ne constituent pas des prestations distinctes. Allotir risquerait ainsi de rendre techniquement difficile l'exécution des prestations.

## **ARTICLE 7 – DELAI DE VALIDITE DES OFFRES**

Le délai de validité des offres est fixé à 150 jours à compter de la date limite de réception des offres indiquée en page de garde du présent règlement de consultation.

Si la date limite de remise des offres est reportée, le délai de validité court à compter de cette nouvelle date.

## **ARTICLE 8 – COTRAITANCE**

Conformément aux articles R.2142-19 à R.2142-25 du Code de la commande publique, les groupements d'opérateurs économiques peuvent participer aux procédures de passation des marchés publics. Les candidatures et les offres sont présentées soit par l'ensemble des membres du groupement, soit par un mandataire qui justifie des habilitations nécessaires pour représenter les autres membres du groupement.

La même société ne peut faire partie de plusieurs groupements concurrents.

De même, il est interdit à tout candidat de présenter une candidature en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un ou plusieurs groupements.

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché, hors les cas prévus à l'article R.2142-26 du Code de la commande publique.

En cas de groupement, la forme souhaitée par le pouvoir adjudicateur est un groupement solidaire.

Si le groupement attributaire du marché est d'une forme différente, en tout état de cause, le mandataire devra être solidaire en cas de groupement conjoint.

## **ARTICLE 9 – SOUS-TRAITANCE**

Le titulaire peut sous-traiter l'exécution de certaines parties du marché dans les conditions fixées par la loi du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance, sous réserve de l'acceptation par Santé publique France du ou des sous-traitants.

La notification du marché emporte acceptation du sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement.

## **ARTICLE 10 – PIECES CONSTITUTIVES DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES**

Le dossier de consultation des entreprises est composé des pièces suivantes :

- Règlement de Consultation (RC)
- Acte d'Engagement (AE) et ses annexes
- Cahier des Clauses Administratives Particulières (CCAP)
- Détail Quantitatif Estimatif (DQE)
- Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et ses annexes
- Cadre de réponse technique
- Questionnaire RGPD et sécurité

## **ARTICLE 11 – MODIFICATION DE DETAIL DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES**

Santé publique France se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation des entreprises 8 jours au plus tard avant la date limite de remise des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir n'élever aucune réclamation à ce sujet.

Si la date limite de remise des offres est elle-même reportée, la disposition précédente est applicable en fonction de cette nouvelle date. Les candidats ayant déjà formulé une offre seront informés de cette modification par PLACE.

Les candidats peuvent poser des questions sur la consultation sur PLACE (<https://www.marches-publics.gouv.fr>).

Santé publique France ne répondra plus aux questions posées par les candidats 6 jours avant la date limite de remise des offres.

## ARTICLE 12 – PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

Les offres des candidats sont entièrement rédigées en langue française et exprimées en EUROS.  
Si les offres sont rédigées dans une autre langue, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français de l'ensemble des documents remis dans l'offre.

**Candidature en groupement (cotraitance)** : pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'autres opérateurs économiques sur lesquels il s'appuie pour présenter sa candidature, le candidat produit les mêmes documents concernant cet opérateur économique que ceux qui lui sont exigés par le pouvoir adjudicateur.

En outre, pour justifier qu'il dispose des capacités de cet opérateur économique pour l'exécution du marché, le candidat produit un engagement écrit de l'opérateur économique.

**Candidature avec sous-traitance** : le candidat fournit les éléments suivants (à reproduire autant de fois qu'il y a de sous-traitants) :

- L'annexe 2 de l'acte d'engagement complétée (DC 4 : déclaration de sous-traitance)
- Les capacités financières et professionnelles du sous-traitant (DC 2 ou équivalent)

La justification des capacités financières et techniques peut être apportée par tout moyen de preuve équivalent ou tout document propre au candidat considéré comme équivalent par le pouvoir adjudicateur. Sont également acceptés tout moyen de preuve et certificats équivalents d'organismes établis dans d'autres Etats membres.

**Chaque candidat aura à produire un dossier complet comprenant les pièces suivantes :**

### PIECES DE LA CANDIDATURE :

#### **1/ Une lettre de candidature (formulaire DC 1)**

A compléter.

#### **2/ Une déclaration du candidat (formulaire DC 2)**

A compléter. Pour démontrer sa capacité technique et professionnelle, **le candidat complètera notamment la rubrique G du formulaire avec une présentation de la structure** :

- Déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les 3 dernières années
- Description de l'outillage, du matériel et de l'équipement technique dont le candidat disposera pour la réalisation des prestations objets du marché (ordinateurs, casques, technologies employées...)

Les formulaires DC 1 et 2 sont disponibles ici :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

**NB** : A défaut de DC 1 et/ou DC 2, le candidat peut remettre tout autre document équivalent comprenant tous les éléments à renseigner dans les DC 1 et 2.

Le candidat peut aussi opter pour la remise d'un Document Unique de Marché Européen (DUME) daté et signé pour remplacer l'ensemble des attestations et déclarations sur l'honneur demandées.

Le formulaire DUME est disponible à l'adresse suivante :

<http://www.marche-public.fr/Marches-publics/Textes/Directives/Reglement-2016-7-DUME-annexe2.pdf>

#### **3/ Une liste de références**

Le candidat transmet une liste des principaux services fournis au cours des 3 dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé.

- Des références datées et détaillées en matière de gestion de la relation client, le cas échéant dans le domaine de la santé, précisant pour chacune le type de prestation, les délais de mise en place, les volumes d'appels traités et la localisation du ou des centre(s) d'appels...
- Des références datées et détaillées en matière de développement, gestion et maintenance d'interfaces informatiques, type extranet, précisant le rôle de l'interface développée, les fonctionnalités principales, le type de données hébergées, les utilisateurs de l'outil...

Les prestations sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration du candidat.

#### **4/ Certificat hébergeur agréé données de santé**

Le candidat transmet :

- le certificat en cours de validité délivré par le Ministère de la santé en tant qu'hébergeur agréé de données de santé ou ceux de l'hébergeur de données de santé agréé sur lequel il s'appuie en cas de cotraitance ou de sous-traitance.

**OU**

- la preuve de la demande de certification en cours au moment du dépôt de l'offre.

**NB : Les candidats ne fournissant pas les certificats, ou la preuve de demande de certification en cours, en tant qu'hébergeur agréé de données de santé en cours de validité ne pourront être retenus pour l'analyse des offres.**

**Si l'attributaire est un candidat dont la demande de certification est en cours au moment du dépôt des offres, il sera tenu de fournir le certificat validé délivré par le Ministère de la santé avant la signature du marché, sous peine d'élimination.**

#### **5/ Questionnaire RGPD - Sécurité complété**

#### **6/ Copie des jugements** (le cas échéant)

Si le candidat est en redressement judiciaire, il fournit une copie du ou des jugements prononcés à cet effet.

### **PIECES DE L'OFFRE :**

#### **1/ L'acte d'engagement (AE) complété**

**Afin de faciliter et accélérer le processus d'attribution, les candidats sont invités à remettre et signer leur acte d'engagement dès le dépôt de leur offre, par voie électronique de préférence**

La signature doit émaner d'une personne habilitée à engager le candidat, qui peut être le représentant légal du candidat ou toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat (à joindre à l'offre).

#### **2/ L'annexe financière de l'acte d'engagement complétée (Annexe 1 - Prix)**

#### **3/ Le détail quantitatif estimatif (DQE) complété**

**NB : Les candidats rempliront impérativement et scrupuleusement les documents financiers sans y apporter d'ajouts, de modifications ou de commentaires.**

Les prix indiqués comprendront tous les frais afférents à l'exécution des prestations.

En cas d'incohérence entre les prix figurant dans l'annexe 1 et ceux figurant dans le DQE, le pouvoir adjudicateur prendra en compte les prix figurant dans l'annexe 1. Le DQE sera donc rectifié en conséquence.

#### **4/ Trois notes techniques distinctes**

Le candidat doit utiliser le cadre de réponse fourni dans le dossier de consultation des entreprises (DCE).

Ces notes sont les suivantes :

##### **Note technique 1 : Mise en place et gestion des différents dispositifs**

Il est demandé au candidat de remettre une présentation détaillée :

##### **Pour la mise en place des cinq dispositifs**

- Item 1 : Des moyens techniques et organisationnels mis en œuvre et planning proposé pour la mise en place des différents dispositifs dans les délais impartis, en tenant compte des dispositions du CCTP.
- Item 2 : Des moyens humains affectés aux missions : profil des conseillers pressentis ; profil et formation de la ou des personne(s) pressentie(s) pour assurer les missions de supervision ; profil du chef de projet, interlocuteur principal de Santé publique France. Des CV devront être proposés. Le candidat précisera le nombre de conseillers supervisés par un même superviseur et la répartition des conseillers entre les différents dispositifs.
- Item 3 : Des propositions de formation initiale et de formation continue des conseillers. Il est demandé au candidat de fournir des exemples de plan de formation initiale et continue relatives au métier de conseiller.
- Item 4 : Des modalités d'envoi des courriers (système de vérification d'adresses, garantie de l'envoi dans les délais impartis, ...).

##### **Pour le traitement des appels**

- Item 5 : Des moyens mis en œuvre pour le traitement des appels, quel que soient les volumes, et des modalités d'adaptation aux flux et pics d'appels.
- Item 6 : Des modalités de contrôle de l'historisation des appels.
- Item 7 : Des modalités d'organisations techniques et humaines pour la gestion des appels sortants.

##### **Note technique 2 : Démarche qualité et pilotage de l'activité**

Il est demandé au candidat de remettre une présentation détaillée :

- Item 1 : Des modalités mises en place pour assurer la démarche qualité concernant :
  - o L'évaluation des conseillers : description détaillée des modalités d'organisation et de mise en œuvre des procédures de double-écoute, d'enregistrement, d'analyse et de restitution aux conseillers
  - o L'organisation prévue pour assurer le renouvellement du label *Aide en santé* pour les différents dispositifs de Santé publique France.

- Item 2 : Des modalités de maintien du niveau de service des différents outils : fourniture d'un exemple de procédure d'alerte, de classification des incidents possiblement rencontrés, de mesures correctives déployées, ainsi qu'un plan de continuité de l'activité
- Item 3 : Des modalités de restitutions hebdomadaires et mensuelles de l'activité pour chacun des dispositifs ainsi que les procédures de contrôle et de validation des indicateurs transmis. Le candidat pourra également proposer des indicateurs qualitatifs et quantitatifs complémentaires. La réponse sera étayée par la fourniture d'exemples de reportings-type et de reportings d'activités similaires.

### Note technique 3 : Extranet de Tabac info service

Il est demandé au candidat de remettre une présentation détaillée :

- Item 1 : Des moyens humains et techniques ainsi que des modalités proposés pour assurer les maintenances corrective, adaptative et évolutive de l'extranet
- Item 2 : Des modalités proposées pour assurer la réversibilité et la transférabilité de l'outil à l'issue du marché

## ARTICLE 13 – SELECTION DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

### 13.1 - Sélection des candidatures

Conformément aux articles R.2144-1 à R.2144-7 du Code de la commande publique, les candidats qui se trouvent dans un cas d'interdiction de soumissionner, qui ne disposent pas de la capacité économique et financière, des capacités techniques et professionnelles ou qui ne peuvent produire dans le délai imparti les documents justificatifs, les moyens de preuve, les compléments ou explications requis par le pouvoir adjudicateur sont éliminés.

### 13.2 – Jugement des offres

Conformément aux articles L.2152-1 à L.2152-6 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur élimine les offres inappropriées, irrégulières, inacceptables, ou anormalement basses, et choisit l'offre économiquement la plus avantageuse au regard des 3 critères suivants :

#### ► Critère 1 : Prix (30 %)

Les prix sont analysés de la manière suivante :

- Au regard Devis estimatif quantitatif (90%) réparti de la manière suivante :
  - o Partie 1 du DQE : prestation d'appels entrants (70 %)
  - o Partie 2 du DQE : prestation d'appels sortants (20 %)
  - o Partie 3 du DQE : prestations relatives à l'envoi de courriers, au développement de nouvelles fonctionnalités et à la maintenance de l'extranet, à la mise à jour de l'annuaire des consultations de tabacologie (10%)
 Chaque partie du DQE est notée sur 10 puis pondérée.
- Au regard de l'ensemble des autres prix de l'annexe financière ne figurant pas dans le DQE, noté sur 10 puis pondéré (10%).

Les notes sont calculées au prorata du prix le moins cher (noté 10/10), le prix le plus bas obtenant la meilleure note. Les autres prix sont analysés selon la formule suivante :

$$\text{Note de l'offre analysée} = (\text{Prix le plus bas}) / (\text{Prix analysé} * \text{note max 10})$$

## ► Critère 2 : Valeur technique (70 %)

La valeur technique sera analysée selon les 3 sous-critères suivants :

### **1/ Pertinence des propositions techniques, humaines et organisationnelles en matière de gestion de la réponse (40%)**

Ce sous-critère est évalué au regard de la note technique 1 à remettre par le candidat (v. article 12 *supra*). Il est composé des items suivants, chacun noté sur 10 puis pondéré :

- Item 1 : Pertinence de l'organisation et du calendrier proposés pour la mise en place des dispositifs dans les délais – 20%
- Item 2 : Pertinence des profils pressentis et adéquation des moyens humains affectés à chacun des dispositifs – 40%
- Item 3 : Pertinence de la proposition technique et méthodologique pour la gestion des appels entrants et sortants, pour le contrôle de l'historisation des appels et la capacité de réactivité et d'adaptation aux variations de volumes d'appels – 40%

### **2/ Pertinence de la démarche qualité et du pilotage de l'activité (30%)**

Ce sous-critère est évalué au regard de la note technique 2 à remettre par le candidat (v. article 12 *supra*). Il est composé des items suivants, chacun noté sur 10 puis pondéré :

- Item 1 : Pertinence de la démarche qualité : méthodologie proposée pour l'évaluation des conseillers (organisation, critères d'évaluation, restitution et mesures correctives mises en place) ; modalités d'organisation proposées pour assurer le renouvellement du label *Aide en santé* des différents dispositifs de Santé publique France – 40%
- Item 2 : Pertinence des modalités mises en place pour le maintien du niveau de service des différents outils – 40%
- Item 3 : Pertinence des méthodes de reportings proposées et du contrôle des données pour la restitution de l'activité – 20%

### **3/ Gestion de l'extranet de Tabac info service (30%)**

Ce sous-critère est évalué au regard de la note technique 3 à remettre par le candidat (v. article 12 *supra*). Il est composé des items suivants, chacun noté sur 10 puis pondéré :

- Item 1 : Pertinence des moyens humains et techniques et des modalités proposés pour assurer les différentes maintenances de l'extranet de Tabac info service – 80%
- Item 2 : Pertinence des modalités de réversibilité et de transférabilité proposées – 20%

## ARTICLE 14 – RETRAIT DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES

En application de l'article L.3122-4 du Code de la Commande publique, les candidats ont accès gratuitement au dossier en le téléchargeant sur PLACE à l'adresse suivante :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=2677659&orgAcronyme=h8j>

Indépendamment du téléchargement du dossier de consultation des entreprises, Santé publique France conseille fortement au candidat de procéder à son identification (nom du candidat, adresse électronique

valide, ainsi que le nom d'un correspondant) car celle-ci permet d'être tenus informés automatiquement des modifications et des précisions éventuellement apportées au dossier de consultation.

Pendant toute la durée de la procédure, Santé publique France échange avec les candidats via PLACE exclusivement. Ainsi, le courriel indiqué par le candidat sera utilisé pour envoyer des messages.

En aucun cas, le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu responsable du manque d'information des candidats qui ne seraient pas inscrits ou qui n'auraient pas téléchargé les mises à jour des documents modifiés.

Afin de pouvoir décompresser et lire les documents mis à disposition par Santé publique France sur PLACE, les candidats pourront, à défaut d'en disposer, télécharger librement sur le site <https://www.marches-publics.gouv.fr>, rubrique « Aide » puis « Outils informatiques », les logiciels et visionneuses permettant de lire ces formats de fichiers.

## ARTICLE 15 – CONDITIONS D'ENVOI ET DE REMISE DES OFFRES

En application des articles R.2132-1 à R.2132-6 du Code de la commande publique, **les offres seront obligatoirement déposées sur le profil d'acheteur PLACE. Les envois sous format papier ou sur un support physique électronique ne sont pas autorisés et seront refusés.**

Afin de garantir au mieux le bon déroulement de ce procédé, les candidats constitueront leur réponse en tenant compte des indications ci-dessous :

### **15.1 - Constitution, remise et traitement des réponses électroniques**

Pour envoyer sa proposition par voie électronique, le candidat doit s'inscrire sur le profil d'acheteur en se connectant au site <https://www.marches-publics.gouv.fr>

**Au préalable, le candidat doit vérifier les prérequis techniques du profil d'acheteur et choisir une adresse mail durable pendant toute la durée de la procédure.**

Il sélectionne la consultation concernée dans la liste des procédures en cours de Santé publique France et suit la procédure de dépôt des plis détaillée sur le site.

Il envoie son pli constitué des éléments relatifs à la candidature et des éléments relatifs à l'offre (pièces mentionnées à l'article 12 *supra*), via le profil d'acheteur. L'envoi inclut automatiquement le chiffrement, le transfert sécurisé et l'horodatage du pli dans la salle des marchés. Il reçoit en retour un accusé de réception.

En cas d'envois successifs, le **pouvoir adjudicateur n'ouvrira que le dernier pli électronique reçu**, tous les plis précédents seront rejetés sans avoir été ouverts.



**En cas de difficultés, PLACE dispose d'une assistance en ligne disponible de 09h00 à 19h00 (jours ouvrés) :**

**- Tél : (+33) 01 76 64 74 07**

**- <http://www.marches-publics.gouv.fr> (rubrique « aide »)**

**Un guide explicatif pour le dépôt d'une offre électronique ainsi qu'un film sont disponibles sur la plateforme.**

**Il est rappelé que la durée du téléchargement d'une offre électronique varie en fonction du débit internet du candidat et de la taille des documents à transmettre.**

**L'attention des candidats est attirée sur le fait que seule la bonne fin de transmission complète du dossier génère l'accusé de dépôt de pli électronique qui doit intervenir avant les date et heure limites fixées dans l'avis de marché.**

**Il est alors conseillé de faire une copie de sauvegarde afin de s'assurer que l'offre sera bien remise à Santé publique France dans le délai imparti.**

### **15.2 - Contraintes informatiques**

**Afin de pouvoir lire les documents fournis par les candidats, ceux-ci devront les proposer aux formats suivants :**

- Format texte brut ou mis en forme (txt, RTF) ;
- Format Microsoft Office pour Windows, versions XP 2002 et antérieures (doc, xls, ppt) ;
- Formats images (gif, jpg, png, bmp) ;
- Formats compressés (zip, rar) ;
- Format PDF ;
- Format OASIS Open Document Format for Office Applications.

Il est précisé que les formats utilisés par les logiciels QuickTime et real player ne sont pas autorisés.

Afin d'empêcher la diffusion des virus informatiques, les candidats ne doivent pas utiliser les fichiers exécutables (.exe), ni les macros commandes incluses dans les documents non exécutables.

Pour déposer une offre électronique, il est recommandé de compresser tous les documents composant la candidature et l'offre avec la méthode Zip (format.zip), exploitable avec les logiciels tels que windows xp, winzip, 7zip. L'utilisation d'autres logiciels ou d'autres versions que celles précédemment indiquées risque de rendre la candidature et/ou l'offre inexploitable. Dans ce cas, le pouvoir adjudicateur ne saurait être tenu pour responsable du rejet de la candidature et/ou de l'offre qui sera jugée non conforme.

Avant de constituer les fichiers ZIP de réponse (candidature et offre), le candidat peut signer individuellement les documents au moyen de son certificat de signature électronique.

**Avertissement** : Tout fichier constitutif de la candidature et de l'offre devra être préalablement traité par le candidat par un anti-virus régulièrement mis à jour. En cas de dépôt d'un document dans lequel un virus informatique a été détecté par Santé publique France, ce document sera détruit et sera réputé n'avoir jamais été reçu.

### **15.3 - Signature électronique des documents**

Les candidats qui souhaitent recourir à la signature électronique de leurs documents doivent être titulaires d'un certificat de signature électronique au moins de niveau 2, qui garantit notamment l'identification du candidat.

**Plusieurs jours peuvent être nécessaires pour obtenir ce certificat.**

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012, les catégories de certificats de signature utilisées pour signer électroniquement doivent être conformes au référentiel général de sécurité (RGS) ou à des conditions de sécurité équivalentes. Le profil d'acheteur de Santé publique France est en mesure de les accepter.

La liste des prestataires de certification électronique qualifiés est publiée sous forme électronique à l'adresse suivante : <http://www.lsti-certification.fr/images/listeentreprise/Liste%20PSCe.pdf>

Le candidat est libre d'utiliser le certificat de son choix si celui-ci remplit les obligations minimales équivalentes à celles du RGS. Il doit s'assurer que le certificat qu'il utilise est au moins conforme au niveau de sécurité préconisé par Santé publique France (niveau \*\*) et donne tous les éléments nécessaires à la vérification de cette conformité au RGS par le profil d'acheteur.

Lorsque le candidat utilise un autre outil de signature, il en permet la vérification en transmettant en parallèle les éléments nécessaires pour procéder à la vérification de la validité de la signature et l'intégrité du document.

Pour les candidats dont le siège social de la société est domicilié en France, il doit être délivré par un tiers certificateur agréé par le MINEFE et ne peut être détenu que par une personne ayant capacité à engager le candidat dans le cadre de la présente consultation.

Pour les candidats dont le siège social de la société est situé dans l'Union européenne, la validité du certificat sera appréciée au cas par cas.

#### **15.4 – Copie de sauvegarde**

Conformément à l'article R.2132-11 du Code de la commande publique, les candidats qui transmettent leurs documents par voie électronique peuvent également transmettre une copie de sauvegarde sur un support physique électronique (clé USB ; CD-ROM ; DVD-ROM) ou sur un support papier selon les modalités définies ci-dessous.

La copie de sauvegarde doit être remise sous pli fermé. L'enveloppe portera impérativement la mention :

**2024-56 – PRESTATION DE CENTRE D'APPELS : GESTION DES APPELS DES LIGNES D'AIDE  
A DISTANCE EN SANTE DE SANTE PUBLIQUE FRANCE**

**COPIE DE SAUVEGARDE - NE PAS OUVRIR PAR LE COURRIER GENERAL**

Les plis seront transmis à Santé publique France à l'adresse figurant ci-dessous, par tout moyen permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de leur réception (exemple : envoi recommandé avec accusé de réception ou dépôt contre récépissé tous les jours ouvrables du lundi au jeudi (09h00 - 18h00), et le vendredi (09h00 - 17h00) :

Santé publique France - Unité Achats Marchés  
12 rue du Val d'Osne 94415 Saint Maurice cedex

**La copie de sauvegarde doit impérativement parvenir dans le délai imparti pour la remise des plis.**

L'attention des candidats est appelée sur le fait qu'aucun envoi par télécopie ne sera accepté.

Les dossiers qui seraient remis ou dont l'avis de réception serait délivré après les date et heure limites définies en page de garde du présent règlement de consultation, ainsi que ceux remis sous enveloppe non-cachetée ne seront pas retenus et seront renvoyés à leurs expéditeurs.

#### **ARTICLE 16 – DOCUMENTS A REMETTRE PAR L'ATTRIBUTAIRE**

**NB : Afin d'accélérer et faciliter le processus d'attribution, les candidats sont invités à remettre les éléments ci-dessous dès le dépôt de leur offre**

#### **1/ Documents justificatifs et autres moyens de preuve de l'absence de motifs d'exclusion :**

En application des articles R.2143-6 à R.2143-10 et R.2143-16 du Code de la commande publique fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession, la production de documents suivants est exigée du candidat auquel il est envisagé d'attribuer le contrat :

- Le certificat attestant la souscription des déclarations et les paiements correspondants de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés et la taxe sur la valeur ajoutée délivré par l'administration fiscale dont relève le demandeur
- Une attestation 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 la sécurité sociale,

émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions, datant de moins de 6 mois

- La liste nominative des salariés étrangers employés par ce dernier et soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article L.5221-2. Cette liste, établie à partir du registre unique du personnel, précise pour chaque salarié :
  - o Sa date d'embauche
  - o Sa nationalité
  - o Le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail.

L'attributaire déposera ses attestations sur la plateforme en ligne sécurisée mise à disposition gratuitement à l'adresse suivante : <https://declarants.e-attestations.com>

A défaut, les pièces mentionnées ci-dessus peuvent également être adressées à l'adresse suivante en rappelant les références de le marché :

Santé publique France  
DAF - Unité Achats Marchés  
12 rue du Val d'Osne  
94415 Saint Maurice Cedex

Conformément à l'article R.2144-7 du Code de la commande publique, si le candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, ne satisfait pas aux conditions de participation ou ne peut produire dans le délai imparti les documents exigés, sa candidature est déclarée irrecevable.

Dans ce cas, le candidat dont l'offre a été classée immédiatement après la sienne pourra être sollicité pour produire les documents nécessaires.

## **2/ Signature de l'acte d'engagement et notification :**

S'il n'a pas déjà été signé au moment du dépôt de l'offre, Santé publique France adresse à l'attributaire son acte d'engagement pour signature. La signature est électronique de préférence ; à défaut elle est manuscrite et originale. Elle doit émaner d'une personne habilitée à engager le candidat, qui peut être :

- Le représentant légal du candidat
- Toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat (à joindre à l'acte d'engagement)

L'attributaire le retourne dans un délai maximal de 7 jours à compter de sa réception. A défaut, son offre est rejetée. Le candidat de second rang pourra alors être sollicité.

Après signature de l'acte d'engagement par le pouvoir adjudicateur, le marché est notifié au titulaire par la plateforme PLACE. La date de notification est la date de réception du marché par le titulaire.

A titre indicatif, la notification du marché est prévue aux alentours de la fin mai 2025.