

Direction de la Commande Publique  
Bâtiment MUSE  
80, allée Ampère  
38400 Saint Martin D'Hères  
Courriel : [marches.crous38@crous-grenoble.fr](mailto:marches.crous38@crous-grenoble.fr)

Marché public de services

---

## **COLLECTE ET VALORISATION DES BIODÉCHETS**

**2025-11**

Appel d'offres ouvert

En application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique














---

## **Règlement de la Consultation (R.C.)**

**Date limite de remise des offres :**

**17 mars 2025 à 12h00**

## POINTS CLÉS DE LA PROCÉDURE

	<p>Marché public de Services</p> <p><u>Objet</u> : Collecte et valorisation des biodéchets</p>
	<p><u>Acheteur</u> :</p> <p>CROUS Grenoble Alpes Bâtiment MUSE 80 allée Ampère 38400 - Saint-Martin-d'Hères</p>
	<p>Marché passé en appel d'offres ouvert, en application des articles R2124-1, R2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du code de la commande publique.</p> <p>CCAG applicable au marché public : CCAG Fournitures Courantes et Services.</p>
	<p>Le marché est divisé en 3 lots.</p>
	<p>Profil acheteur :</p> <p><a href="http://www.marches-publics.gouv.fr/">http://www.marches-publics.gouv.fr/</a></p>
	<p>Les renseignements complémentaires doivent être demandés au plus tard 7 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des offres.</p>
	<p>L'offre est valable 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.</p>
	<p>Aucune négociation n'est prévue.</p>
	<p>Les informations concernant les variantes sont indiquées au sein du présent document.</p>
	<p>Les informations concernant les prestations supplémentaires éventuelles sont indiquées au sein du présent document.</p>
	<p>Code CPV principal de la consultation : 90511000-2 : Services de collecte des ordures</p>
	<p>Le marché inclut des critères environnementaux.</p>
	<p>Ce marché inclut des considérations sociales.</p>

## SOMMAIRE

---

ARTICLE 1.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	4
1.1.	Objet de la consultation .....	4
1.2.	Codes CPV.....	4
1.3.	Durée.....	4
ARTICLE 2.	DOSSIER DE CONSULTATION .....	5
ARTICLE 3.	CONDITIONS DE LA CONSULTATION .....	5
3.1.	Procédure de passation.....	5
3.2.	Allotissement.....	5
3.3.	Renseignements complémentaires.....	6
ARTICLE 4.	PRÉSENTATION DE LA CANDIDATURE.....	6
4.1.	Dossier de candidature .....	6
4.2.	Sous-traitance .....	7
4.3.	Groupements d’opérateurs économiques.....	7
ARTICLE 5.	PRÉSENTATION DE L’OFFRE .....	8
5.1.	Présentation du dossier d’offre.....	8
5.2.	Variantes .....	8
5.3.	Prestations supplémentaires éventuelles .....	9
5.4.	Délai de validité.....	9
ARTICLE 6.	CRITÈRES D’ATTRIBUTION ET CHOIX DE L’OFFRE .....	9
ARTICLE 7.	MODALITÉS DE REMISE DES PLIS.....	10
ARTICLE 8.	ATTRIBUTION DU MARCHÉ .....	11
ARTICLE 9.	LITIGES ET DIFFÉRENDS .....	11

## **ARTICLE 1. DISPOSITIONS GENERALES**

### **1.1. Objet de la consultation**

**Objet des services :** Collecte et valorisation des biodéchets.

Le présent marché a pour objet la collecte, le traitement et la valorisation des biodéchets produits par les sites de restauration du Crous Grenoble Alpes.

Le marché est divisé en lots comme suit :

#### **Lot 1 "ISERE"**

#### **Lot 2 "SAVOIE / HAUTE-SAVOIE"**

#### **Lot 3 "DROME"**

### **1.2. Codes CPV**

Le code CPV principal du marché est le suivant : 90511000-2 - Services de collecte des ordures

Code(s) CPV secondaire(s) :

Lot n° 1 : ISERE

90500000-2 - Services liés aux déchets et aux ordures

90510000-5 - Élimination et traitement des ordures

Lot n° 2 : SAVOIE / HAUTE-SAVOIE

90500000-2 - Services liés aux déchets et aux ordures

90510000-5 - Élimination et traitement des ordures

Lot n° 3 : DROME

90500000-2 - Services liés aux déchets et aux ordures

90510000-5 - Élimination et traitement des ordures

### **1.3. Durée**

**Pour tous les lots :**

Durée en mois : 12 mois

Date de début prévue : date de notification

Le présent marché comprend 3 reconductions tacitement de 12 mois chacune soit une durée maximum de 48 mois.

Pour l'ensemble des lots, la durée d'exécution du marché commence à courir à partir de la notification.

A l'issue de la dernière reconduction, plus aucune nouvelle commande ne pourra être réalisée en exécution de ce marché.

Si l'acheteur ne souhaite pas reconduire le marché, il doit prendre une décision expresse de non-reconduction, qu'il notifie au titulaire au plus tard 30 jours calendaires avant la date d'échéance du marché initial ou d'une reconduction ultérieure.

Le titulaire ne peut s'opposer à la non-reconduction du marché.

## **ARTICLE 2. DOSSIER DE CONSULTATION**

Vous pouvez consulter les documents en ligne à l'adresse suivante : <http://www.marches-publics.gouv.fr/>

Le dossier de consultation comprend les éléments suivants :

- L'acte d'engagement (AE) et ses éventuelles annexes financières
- Règlement Consultation (RC)
- Les décisions modificatives le cas échéant
- Les sites Crous
- Le Bordereau des Prix Unitaires (BPU)
- Le cahier des clauses particulières (CCP) ou tout autre document qui en tient lieu et ses éventuelles annexes
- Les actes spéciaux de sous-traitance et leurs éventuels actes modificatifs, postérieurs à la notification du marché
- Le Cadre de Réponse Technique (CRT)

L'acheteur se réserve le droit d'apporter des modifications de détail au dossier de consultation. Ces modifications devront être reçues par les candidats au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite de réception des offres. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Les renseignements complémentaires sur les documents de la consultation seront envoyés aux opérateurs économiques 6 jours calendaires au plus tard avant la date limite fixée pour la réception des offres, pour autant qu'ils en aient fait la demande 7 jours calendaires avant la date limite fixée pour la réception des offres.

Si un complément d'informations, nécessaire à l'élaboration de l'offre n'est pas fourni dans les délais prévus ci-dessus, ou si des modifications importantes sont apportées aux documents du marché, le délai de réception des offres sera prolongé de manière proportionnée à l'importance des informations demandées ou des modifications apportées.

## **ARTICLE 3. CONDITIONS DE LA CONSULTATION**

### **3.1. Procédure de passation**

Conformément aux articles R. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du code de la commande publique, le marché est passé par appel d'offres ouvert.

### **3.2. Allotissement**

Un candidat peut remettre une offre pour chacun des lots.

L'acheteur ne limite pas le nombre de lots pour lesquels le candidat peut présenter une offre, ni le nombre de lots qui peuvent être attribués à un même candidat.

### 3.3. Renseignements complémentaires

Pour tous renseignements complémentaires concernant cette consultation les candidats transmettent impérativement leur demande par l'intermédiaire du profil acheteur dont l'adresse URL est la suivante : <http://www.marches-publics.gouv.fr/>

## ARTICLE 4. PRESENTATION DE LA CANDIDATURE

### 4.1. Dossier de candidature

Dans le cadre de sa candidature, le candidat devra produire les documents suivants.

Si ceux-ci ne sont pas remis en français, une traduction des documents devra être jointe au dossier de candidature.

Le candidat peut présenter sa candidature sous forme d'un document unique de marché européen (DUME), en lieu et place des formulaires DC1 et DC2. En cas de groupement d'opérateurs économiques, chacun des membres du groupement fournira un formulaire DUME complété.

Les capacités professionnelles, techniques et financières du candidat seront analysées à partir des critères listés ci-dessous. Lorsqu'un niveau minimum est exigé pour un critère, le candidat doit fournir les preuves des minimaux demandés ou toute autre forme de preuve équivalente.

N°	Capacité économique et financière du candidat	Lot
1	Déclaration concernant le chiffre d'affaires global du candidat et, le cas échéant, le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché public, portant au maximum sur les trois derniers exercices disponibles en fonction de la date de création de l'entreprise ou du début d'activité de l'opérateur économique, dans la mesure où les informations sur ces chiffres d'affaires sont disponibles.	Tous les lots

N°	Capacité technique et professionnelle du candidat	Lot
1	Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pour chacune des trois dernières années.	Tous les lots
2	Une liste des principales livraisons effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les livraisons et les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.	Tous les lots

En application de l'article R2143-13 du code de la commande publique, les candidats ne sont pas tenus de fournir les documents listés ci-dessous si l'acheteur peut les obtenir directement par le biais :

1° D'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel à condition que l'accès à celui-ci soit gratuit et, le cas échéant, que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation ;

2° D'un espace de stockage numérique, à condition que figurent dans le dossier de candidature toutes les informations nécessaires à sa consultation et que l'accès à ceux-ci soit gratuit.

Liste des pièces justificatives que les entreprises ne sont pas tenues de produire dans leur candidature aux marchés publics:

En application du code des relations entre le public et l'administration, le candidat n'est pas dans l'obligation de transmettre les justificatifs suivants :

- l'attestation de régularité fiscale ;
- les déclarations de résultats soumis aux bénéfices industriels et commerciaux ;
- les déclarations de bénéfices non commerciaux ;
- les déclarations de résultats soumis aux bénéfices agricoles ;
- les déclarations de résultats soumis à l'impôt sur les sociétés ;
- les déclarations pour les sociétés mères et les filiales de groupe ;
- l'extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (extrait KBis) et les statuts ;
- les attestations de régularité sociale et de vigilance ;
- la carte professionnelle d'entrepreneur de travaux publics.

Si le candidat est une personne physique :

- l'avis d'imposition à l'impôt sur le revenu ou l'avis de situation déclarative à l'impôt sur le revenu émanant de la direction générale des finances publiques ;
- l'attestation de droit aux prestations délivrées aux bénéficiaires par les organismes de sécurité sociale ;
- Le justificatif d'identité, lorsque le téléservice de l'administration propose le dispositif «FranceConnect» mis en œuvre par l'administration chargée du numérique et du système d'information et de communication de l'Etat sous réserve des dispositions de l'article R. 113-9 du code des relations entre le public et l'administration.

#### **4.2. Sous-traitance**

Le soumissionnaire présente dans son offre les sous-traitants dont l'intervention est envisagée, s'ils sont connus.

Pour chaque sous-traitant présenté dans l'offre, le soumissionnaire joindra :

- les pièces permettant de justifier des capacités techniques, professionnelles et financières du sous-traitant lorsque le candidat ou l'un des membres du groupement candidat s'appuie sur la ou les capacités du sous-traitant proposé. Le candidat joindra à cet égard la preuve qu'il disposera des capacités de l'opérateur économique pour l'exécution du marché;
- une déclaration indiquant que le sous-traitant ne tombe pas sous le coup d'une interdiction de soumissionner aux marchés publics;
- le formulaire DC4 (déclaration de sous-traitance) dans sa dernière mise à jour dûment complété et signé.

#### **4.3. Groupements d'opérateurs économiques**

Conformément à l'article R. 2142-19 du code de la commande publique, les groupements d'opérateurs économiques peuvent participer à la présente consultation.

Lors de la remise de la candidature et de l'offre, la forme juridique du groupement est laissée à la libre appréciation des candidats.

Le groupement pourra prendre la forme soit d'un groupement conjoint, soit d'un groupement solidaire.

Quelle que soit la forme juridique du groupement retenue par les candidats, la composition du groupement devra être détaillée et l'un des opérateurs économiques membre du groupement sera désigné comme mandataire. Ce mandataire représentera l'ensemble des membres du groupement vis-à-vis de l'acheteur et coordonnera les prestations des membres du groupement.

Un même opérateur économique ne peut pas être mandataire de plus d'un groupement pour un même marché public.

Conformément aux dispositions de l'article R. 2142-26 du code de la commande publique, la composition du groupement ne pourra pas être modifiée entre la date de remise des candidatures et la date de signature du marché.

Il pourra cependant être dérogé à ce principe en cas d'opération de restructuration de société, notamment de rachat, de fusion ou d'acquisition touchant l'un des membres du groupement ou, si le groupement apporte la preuve qu'un de ses membres se trouve dans l'impossibilité d'accomplir sa tâche pour des raisons qui ne sont pas de son fait. Le groupement pourra alors demander à l'acheteur l'autorisation de continuer à participer à la procédure de passation en proposant, le cas échéant, à l'acceptation de l'acheteur, un ou plusieurs nouveaux membres du groupement, sous-traitants ou entreprises liées.

L'acheteur se prononcera sur la recevabilité de cette demande après examen de la capacité de l'ensemble des membres du groupement ainsi transformé et, le cas échéant, des sous-traitants et entreprises liées présentées à son acceptation, au regard des conditions de participation qu'il a définies.

Les opérateurs économiques ne sont pas autorisés à candidater en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d'un groupement. Les opérateurs économiques ne sont pas autorisés à candidater en qualité de membres de plusieurs groupements.

## **ARTICLE 5. PRESENTATION DE L'OFFRE**

### **5.1. Présentation du dossier d'offre**

Dans le cadre de son offre, le candidat devra produire les documents suivants.

Si ceux-ci ne sont pas remis en français, une traduction des documents devra être jointe au dossier d'offre.

N°	Description
1	L'acte d'engagement Le document doit être dûment rempli, daté par la personne habilitée à engager la société. Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché public sera tenu de signer l'acte d'engagement. Toutefois, le candidat peut choisir de le signer dès le dépôt de sa candidature ou de son offre. En cas d'allotissement, le candidat établira soit un acte d'engagement unique regroupant le ou les lots auxquels il soumissionne soit un acte d'engagement par lot.
2	Le relevé d'identité bancaire
3	Le Cadre de Réponse Technique (CRT)
4	Les déclarations de sous-traitances nécessaires le cas échéant
5	Le bordereau de prix unitaire et le détail quantitatif estimatif Le document doit être dûment rempli par la personne habilitée à engager la société. Les prix doivent toujours être exprimés en euro.

#### **Régularisation offre**

En cas d'offres irrégulières, la Direction de la Commande Publique du CROUS pourra demander aux candidats concernés de régulariser les éléments non substantiels dans un délai de 5 jours maximum.

La pièce financière doit être envoyée sous format excel ou calc sans modification de la structure du document (aucun ajout, suppression, fusion de colonne ou de ligne). Il est possible d'envoyer une copie de la pièce sous format pdf.

### **5.2. Variantes**

La présentation de variantes à l'initiative du soumissionnaire n'est pas autorisée.

Aucune variante n'est prévue par l'acheteur.



L'offre doit être strictement conforme aux pièces du marché public.  
En cas de présentation d'une variante, seule l'offre de base sera prise en compte.

### 5.3. Prestations supplémentaires éventuelles

Le marché ne comporte aucune prestation supplémentaire éventuelle facultative ou obligatoire.

### 5.4. Délai de validité

Le candidat reste lié par son offre pendant un délai de 120 jours calendaires, à compter de la date limite de présentation des offres.

## ARTICLE 6. CRITERES D'ATTRIBUTION ET CHOIX DE L'OFFRE

L'acheteur attribue le marché au soumissionnaire ayant présenté l'offre économiquement la plus avantageuse en se fondant sur une pluralité de critères.

Les critères listés ci-dessous s'appliquent pour l'attribution du marché.

Ces critères d'attribution valent pour tous les lots.

N°	Description	Pondération
1	Valeur technique	40
	<i>L'analyse de ce critère prendra en considération les éléments suivants indiqués par le candidat dans le CRT, qui seront détaillés par sous-critères pour l'évaluation.</i>	
1.1	Moyens et méthodes proposés pour la collecte des bio déchets	12
	<i>1) Précision sur le nombre de chauffeurs et de rippers (ou autres agents) dédié pour la collecte du Crous et sur les modalités de remplacements du personnel en cas d'absence. (/4)</i>  <i>2) Description du parc de véhicule dédié à la prestation, modalités d'entretien des véhicules et adéquation aux éventuelles contraintes d'accès logistiques. (/4)</i>  <i>3) Description des contenants mis à disposition pour le Crous et entretien des bacs roulants. (/4)</i>	
1.2	Moyens et méthodes proposés pour la pesée des déchets	10
	<i>Description d'un système informatique (ou autre) permettant l'identification et la pesée des bacs de chaque site collecté du Crous.</i>	
1.3	Mise à disposition des données de traçabilité des bio-déchets	10
	<i>Présentation des outils/documents de traçabilité et reporting mis à disposition des utilisateurs et de la Commande Publique du Crous.</i>	
1.4	Moyens et méthodes proposés pour l'accompagnement et la formation aux gestes de tri	8
	<i>Description de la prestation proposée (moyens humains, supports, durée, ...)</i>	
2	Respect de l'environnement	20
	<i>L'analyse de ce critère prendra en considération les éléments suivants indiqués par le candidat dans le CRT, qui seront détaillés par sous-critères pour l'évaluation.</i>	
2.1	Contrôle des émissions de gaz à effet de serre	8
	<i>Dispositions prise pour limiter l'émission de gaz à effet de serre (de la collecte jusqu'à l'exutoire des déchets).</i>	
2.2	Méthodes et moyens utilisés pour valoriser les déchets	8
	<i>Description et explication du processus de valorisation des déchets.</i>	

2.3	Valorisation d'une démarche d'économie circulaire des déchets valorisés.	4
	<i>Dans le traitement des déchets et l'utilisation de la valeur produite.</i>	
3	Prix	40
	<p><i>L'analyse de ce critère se fera à partir du montant total annuel estimé (€ HT) de chaque lot.</i></p> <p><i>Ce montant en € HT est noté avec la formule de calcul suivante :</i></p> <p><i><math>\text{prix le plus bas} / \text{prix proposé par le candidat} * 40\% = \text{note du critère prix}</math></i></p> <p><i>Sachant que l'offre la moins disante obtient la note maximale de 40.</i></p> <p><i>Ce calcul de proportionnalité permet de prendre en compte l'écart réel de prix entre les différentes offres.</i></p>	
Pondération totale des critères d'attribution :		100

Une certaine valeur a été attribuée à chaque critère. Sur la base de l'évaluation de tous ces critères, tenant compte de la valeur attribuée à chacun, le marché sera attribué au candidat présentant l'offre régulière économiquement la plus avantageuse du point de vue de l'acheteur.

Si une offre lui paraît anormalement basse, l'acheteur demandera au soumissionnaire d'apporter les précisions et justifications permettant de démontrer que l'offre présentée n'est pas anormalement basse, en application des articles L. 2152-5 à L. 2152-6 et R. 2152-3 à R. 2152-5 du code de la commande publique.

Si les éléments produits par le soumissionnaire ne permettent pas de justifier de manière satisfaisante le bas niveau des prix proposés ou si le soumissionnaire se trouve dans l'un des cas précisés aux articles R. 2152-4 ou R. 2152-5 du code de la commande publique, son offre est rejetée.

L'analyse du critère prix se fera sur la base du détail quantitatif estimatif (DQE). Il est à noter que les prix indiqués dans le DQE devront être rigoureusement identiques à ceux indiqués dans le bordereau de prix unitaires (BPU). Si des discordances étaient constatées, l'acheteur pourra rejeter l'offre du candidat.

## ARTICLE 7. MODALITES DE REMISE DES PLIS

Les plis doivent être remis au plus tard à la date et l'heure mentionnées en page de garde du présent document. Les plis déposés postérieurement seront considérés comme étant hors délai.

Conformément aux articles R.2132-7 et R.2132-8 du Code de la commande publique, les candidats devront **obligatoirement** transmettre leurs propositions de manière électronique.

### Transmission par voie électronique

Les candidats devront tenir compte des indications suivantes, afin de garantir au mieux le bon déroulement de cette procédure dématérialisée.

La plate-forme de dématérialisation à utiliser pour la remise des offres est la suivante : <http://www.marches-publics.gouv.fr/>

La liste des formats de fichiers acceptés est la suivante :

- Portable Document Format (Adobe .pdf),
- Rich Text Format (.rtf),
- Compressés (exemples d'extensions : .zip, .rar),
- Applications bureautiques (exemples d'extensions : .doc, .xls, .pwt, .pub, .mdb),
- Multimédias (exemples d'extensions : gif, .jpg, .png).

Les documents nécessitant une signature, transmis par voie dématérialisée, sont de préférence signés individuellement par le candidat au moyen d'un certificat de signature électronique conforme au format XAdES, CAdES ou PAdES. Les certificats de type RGS peuvent encore être utilisés après le 1er octobre 2018 pour le temps de leur validité.

Le cas échéant, les documents transmis par voie électronique pourront être rematérialisés après l'ouverture des plis pour signature. Les candidats sont informés que les pièces non signées électroniquement pourront être rematérialisées et signées manuscritement après l'attribution. Dans cette hypothèse, l'attributaire désigné s'engage à signer l'acte d'engagement et toutes autres pièces éventuelles conformément à l'offre remise ou négociée.

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

### **Copie de sauvegarde**

Il est rappelé que le candidat peut, s'il le souhaite, faire parvenir une copie de sauvegarde dans les délais impartis pour la remise des candidatures ou des offres soit sur un support papier ou sur support physique électronique, soit par voie électronique.

La copie de sauvegarde transmise à l'acheteur ou à l'autorité concédante sur support papier ou sur support physique électronique doit être placée dans un pli comportant la mention " copie de sauvegarde ".

La copie de sauvegarde adressée par voie électronique est transmise au moyen d'outils et de dispositifs conformes aux exigences minimales des moyens de communication électronique prévus par les dispositions 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).

Lorsqu'un programme informatique malveillant est détecté dans la copie de sauvegarde, celle-ci est écartée par l'acheteur ou l'autorité concédante.

## **ARTICLE 8. ATTRIBUTION DU MARCHÉ**

Au terme de la procédure, l'acheteur demandera à l'opérateur économique ou au mandataire du groupement d'opérateurs auquel il est envisagé d'attribuer le marché de lui retourner :

- L'acte d'engagement dûment rempli, daté et signé par la personne habilitée à engager la société.
- Les attestations d'assurance reprises dans le CCAP
- Les documents justificatifs visés aux articles R. 2143-6 à R. 2143-10 du Code de la commande publique. Le cas échéant, il sera fait application des articles R. 2143-13 et R. 2143-15 du Code de la commande publique.

Lors de la conclusion du marché et tous les 6 mois jusqu'à la fin de celui-ci, il sera demandé au titulaire du marché de fournir une attestation de vigilance afin de prouver qu'il respecte les règles applicables en matière de lutte contre le travail dissimulé.

## **ARTICLE 9. LITIGES ET DIFFERENDS**

En cas de litige, les coordonnées du service auprès duquel des renseignements peuvent être obtenus concernant l'introduction des recours et de l'instance chargée des procédures de recours sont les suivantes :

Tribunal Administratif de Grenoble  
Tél. : 04 76 42 90 00  
Fax : 04 76 42 22 69

Email : [greffe.ta-grenoble@juradm.fr](mailto:greffe.ta-grenoble@juradm.fr)

Les coordonnées de l'instance chargée des procédures de médiation sont les suivantes :

Tribunal Administratif de Grenoble

Tél. : 04 76 42 90 00

Fax : 04 76 42 22 69

Email : [greffe.ta-grenoble@juradm.fr](mailto:greffe.ta-grenoble@juradm.fr)

Le tribunal administratif peut également être saisi par l'application Télérecours Citoyens accessible via le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).